

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rosid dalam Osborne, David dan Ted Gaebler, 2016, *Mewirausahakan Birokrasi - Mentransformasikan Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik ((Reinventing Government - How The Entrepreneurship Spirit in Transforming the publik Sector)*. PPM, Jakarta.
- Bambang Marhijanto, 2019, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Masa Kini*, Terbit Terang, Surabaya.
- Departemen Pendidikan Nasional, 2018, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Gibson James, Ivancevich dan James H Donnely JR, 2019, *Organisasi Perilaku Struktur, Proses*, Bina Aksara Jilid 1, Jakarta.
- John B. Miner, 2018, *Organizational Behaviour Performance Productivity*, 5th Edition Random House.Inc, New York.
- Joko Widodo, 2021, *Good Governance*, Insan Cendekia, Surabaya.
- Lembaga Administrasi Negara, 2023, *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, LAN, Jakarta.
- Lovelock, Christopher, 2022, *Services Marketing in Asia : Managing People, Technology and Strategy*. Prentice Hall, New Delhi.
- Miftah Thoha, 2008, *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Kencana Media, Jakarta.
- Nystorm dan Starbuck, 2021, *Hand Book of Organization Design*, University Press, Oxford.

- Parasuraman dan Zeithami, 2015, "Kualitas Pelayanan", Media Wacana, Yogyakarta.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V, dan Berry L, 2019, *SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, New York.
- Prijono Tjiptoherijanto, 2014, *Kependudukan Birokrasi dan Reformasi Ekonomi; Pemikiran dan Gagasan Masa Depan Pembangunan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Romzek, B. S., & Ingraham, 2020, *P.. Cross pressures of accountability: Initiative, command, and failure in the Ron Brown plane crash*. *Publik Administration Review*, MACmillan, New York.
- Ronny Hanitijo Soemitro, 2019. *Metode Penelitian Hukum dan Yurimetri*, Ghalia, Jakarta.
- Ryaas Rasyid, 2020, *Makna Pemerintahan, Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, Mutiara Sumber Widya, Jakarta.
- Sedarmayanti, 2014, "Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi", Mandar Maju, Jakarta.
- Sedarmayanti, 2020, *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika perubahan Lingkungan*, CV.Mandar Maju, Bandung.
- Soerjono Soekanto, 2019, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta.
- Soetendyo Wignjosoebroto, 2022, *Hukum, Paradigma, Metode dan Dinamika Masalahnya*, Elsam dan Huma, Jakarta.

Suyadi Prawirosentono, 2019, *Manajemen S.D.M Kebijakan Kinerja Karyawan*, BPFE, Yogyakarta.

Jurnal

Aris Sofianto, *Inovasi Manajemen Pemeritahan Berbasis Aplikasi Digital di Provinsi Jawa Tengah*, Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Jawa Tengah, Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan, 3(2), 99-108.2019, <https://doi.org/10.21787/mp.3.2.2019.99-108> diakses 2 Januari 2023.

Mety Aspalinda, 2021, *Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun (Studi Kasus Pada Pelayanan Akta Kelahiran)*, Jurnal Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau Kampus Bina Widya Km.12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293, Tahun 2021.

Robi Cahyadi Kurniawan, 2020, *Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah*, Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung.

Undang-Undang

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Pasal 22 tentang Pelayanan Publik;

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 2 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 12 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Bupati Kudus Nomor 20 Tahun 2011 tentang Tata Kerja Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Kudus;

