

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku:

- Aditya, & Tjiptono. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Bastian, I. 2006. *Sistem Perencanaan dan Penganggaran Pemerintahan Daerah di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Budiardjo, Miriam. 2008. *Dasar-dasar Ilmu Politik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Caldow, J. 2001. *E-Democracy Putting Down Global Roots*. Institute For Electronic Government. London: SAGE Publications
- Dendawijaya, Lukman. 2006. *Manajemen Perbankan*. Edisi Kedua. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Gaspersz, V., 2014, *Manajemen Kualitas*, Jakarta: Gramedia.
- Hamdi, M. 2006. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Hasan, E. 2005. *Komunikasi Pemerintahan*. Jakarta: PT Refika Aditama.
- Hasibuan, M. S. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Harbani, Pasolong. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung : CV. Alfabeta.
- Holmes, J. 2001. *An Introduction to Sociolinguistics 2nd Edition*. Essex: Pearson
- Hurriyati, Ratih 2005, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung : Alfabeta
- Karniawati, N. 2015. *Hakekat Ilmu Pemerintahan*. Jurnal Ilmu Pemerintahan (Cosmogov), 1(2), 205-215.
- Kotler, Philip. 2000, *Manajemen Pemasaran: Marketing, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, Jilid 1, Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Kotler, P. and Keller, Kevin L. 2016: *Marketing Management*, 15th Edition New

Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.

Kotler, & Amstrong. 2016. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga

Lukman, Sampara. 1994. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.

Miller, K. 2009, *Organizational Communication: Approaches and Processes*,

6th edition, Belmont, CA: Wadsworth Publishing Company

Moeliono, A. 2003. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka

Moh. Kusnardi, H. I. 1988. *Pengantar Hukum Tata Negara Indonesia*. Pusat Studi Tata Negara, Fakultas Hukum Universitas Indoensia.

Napitupulu, P. 2012. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT Alumni.

Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Anggota IKPI, Ghalia Indonesia: Jakarta

Norman. 1991, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta:Graha Ilmu.

Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Kybernologi Sebuah Rekonstruksi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: PT Rineka Cipta

Ndraha, Taliziduhu. 2011. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Ndraha, Taliziduhu. 2015. *Kybernologi: Ilmu Pemerintahan baru 1* .Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Nurmandi Achmad, Kurniasih Dewi, Supardal, Kasiwi, N. A. 2020. *Teknologi Informasi Pemerintahan*. Yogyakarta: UMY Press.

Pamudji, S. 1992. *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Rasyid, M. R. 2007. *Makna Pemerintahan : Tinjauan dan Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Abdi Tandur.

- Sedarmayanti, 2004, *Good Government (Pemerintahan yang baik)*; Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Surbakti, R. 1992. *Memahami Ilmu Politik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Syafiie, I. K. 2001. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama.
- Syafiie, I. K. 2003. *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Syafiie, I. K. 2005. *Filsafat Politik*. Bandung: Mandar Maju.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Georgeus. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Triguno, 1997, *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta :Golden Teravon Pres.
- Wahyuningsih, Anis. 2002. *Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karanganyar*. Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Surakarta: UMS.
- Wasistiono, Sadu. 2001. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*. Sumedang: Alqoprint.
- Yusri Munaf. 2016. *Hukum Administrasi Negara*. Riau: Marpoyan Tujuh.
- Zauhar, Soesilo, 2001. *Reformasi Administrasi, Konsep, Dimensi dan Strategi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Zeithaml, A. Valarie, Parasuraman, Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: Free Press

Jurnal:

Anggraini, M. (2021). *Kualitas Pelayanan Aplikasi E-Klaim Program Jaminan Hari Tua (JHT) Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Makassar (Studi Kasus Pt. Sari Agrotama Persada)* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR).

Intan Ardianto. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile Jkn Di Wilayah Kota Depok Skripsi. *Skripsi*.

Karniawati, N., & Apriati, W. (2017). Aspek Transparansi Dalam Kualitas Pelayanan Pada Penyediaan Aksesibilitas Trotoar Jalan Bagi Penyandang Disabilitas Tunanetra Di Kota Bandung. *Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies (JIPAGS)*, 01(01), 1–17.

Lina, A. (2022). *Layanan Sistem Pendaftaran Online Rawat Jalan*.

Syaepudin, B., & Dwiyanto Nurlukman, A. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Melalui E-Government dengan Aplikasi Tangerang Gemilang Quality of Public Services Through E-Government With The Tangerang Gemilang Application. *Jurnal Pekommas_Vol. 7_No. 1*, 2022, 53–62.
<https://doi.org/10.30818/jpkm.2022.2070106>

Dokumen:

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Kemenkes, RI. Peraturan Menteri Kesehatan R

epublik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008. 2008.

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 24 Tahun 2021 Tentang Pembentukan,

Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung

Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 075 Tahun 2011 Tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung

Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 24 Tahun 2011

Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.

Rujukan Elektronik

PPDB Kota Bandung 2021. Peta Kota Bandung.
<https://ppdbkotabandung.wordpress.com/pustaka/peta-kota-bandung/>
(Diakses pada 07/08/2024)