

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Akadun.(2009). *Teknologi informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Anwar, Khoirul. (2004). *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budiardjo, M. (2003). *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta. PT. Garamedia Pustaka
- , E. (2010). *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*. Bandung: Refika Aditama.
- Tjiptono,F., (2008). *Strategi Pemasaran*, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Indrajit, R. E., (2002). *E-Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Indrajit, R. E., Zainudin, A., & Rudianto, D. (2005). *Electronic government in action*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta. Hal 9
- , I. K. (2010). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Kasmir. (2005) *Pemasaran bank*. Jakarta: Kencana
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat
- Kurniasih, D., Rusfiana, Y.,& Hilman, Y.A., (2023). *Sosiologi Teknologi dalam E-government*. Sleman.
- Lukman, Sampara. (2000).*Manajemen Kualitas Pelayanan*.Jakarta: STIA LAN Press
- _____ 2004 *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN
- Labolo, M. (2007). *Memahami Ilmu Pemerintahan*, Jakarta : Kelapa Gading Permai
- Ndraha, T. (2011). *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta
- Napitupulu, P. (2007). *Seri Ilmu Pemerintahan, Pelayanan Publik & Customer Satisfaction, Prinsip-prinsip Dasar Agar Pelayanan Publik Lebih Berorientasi*

- Pada Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat*. Bandung: Cetakan Kesatu, Alumni.
- Sedarmayanti. (2004). *Good Government (Pemerintahan yang baik)*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2013). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Rafika Aditama.
- Sinambela, L., Poltak., (2010). *Referensi pelayanan publik Teori, Kebijakan dan implementasi* (Jakarta: Bumi Aksara 2010:3)
- Syafiie, I. K. (2011). *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Taliziduhu, N. (2000). *Dimensi-Dimensi Pemerintahan Desa*. Jakarta: Bumi Aksara
- Trisantosa, I., N., Kurniasih, D ., & Hubeis. M., (2022). *Pelayanan publik berbasis digital*. Yogyakarta: CV. Budi Utama. Hal 6
- Zauhar, S. (2005). *Birokrasi, Birokratisasi dan Post Bureaucracy*. Malang: Unibraw Press.

Referensi Jurnal/Artikel

- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Business.
- Kurniasih, D., Fidowaty, T., & Kurniati. P., S. (2013). Pengaruh Implementasi Kebijakan E-government Terhadap Kinerja Aparatur Kota Cimahi. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial dan Humaniora*
- Jo, B. M. (1990). "Evaluating Service Encounters: The Effectcts of Physical Surroundings and Employee Responses." *Journal of Marketing*, 54 (April, pp. 69-82).
- Karniawati. N. (2015). Hakekat Ilmu Pemerintahan. CosmoGov: *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. A., Malhotra, A. (2005). E-SerQual A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.
- Rohmawati, T., Maria Kaope., N ., A. (2017). Kinerja Aparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Dalam Pelayanan Akta Kelahiran

Keliling (Suatu Kajian Pada Kualitas Layanan dan Responsibilitas Aparatur). *Jurnal Transformasi Administrasi*, 7 (1), 1293-1304.

Rohmawati,T., Pasciana, R. (2022). Kualitas Pelayanan Transportasi Darat Di Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Guntur Melati Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, Vol.13 No.2.

Suwaryo. U. (2010). Perubahan Sosial dan Dinamika Pemerintahan. Governance: *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.

Dokumen

Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.

Peraturan Daerah (PERDA) Nomor 12 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Bandung

Peraturan Daerah Kabupaten Bandung No. 16 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Kabupaten Bandung No. 20 Tahun 2007 Tentang Pembentukan Organisasi Dinas Daerah Kabupaten Bandung.

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang perubahan kedua atas undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Rujukan Elektronik

<https://petatematikindo.wordpress.com/wp-content/uploads/2014/12/administrasi-bandung-a1-1.jpg>

https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Kabupaten_Bandung

<https://disdukcapil.bandungkab.go.id/article/tugas-pokok-dan-fungsi-disdukcapil>