

DAFTAR PUSTAKA

A. Litelatur Buku :

- Abdurrahman, Oemi. Dasar – dasar Public Relations. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti. 1995.
- Anwar, M. Khoirul dan Oetoyo S, Asianti. 2004. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah SIMDA*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Ed Revisi VI. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Basri, A. F. M., dan Rivai, V.2005 *Perfomance Appraisal*. Jakarta: PT Raja, Grafindo Persada.
- Dwiyanto, Agus dkk. 2005. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK UGM.
- Gaspersz, V. 1997a. *MANAJEMEN KUALITAS DALAM INDUSTRI JASA*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gunawan. 2008. *Teknologi Informasi*. Jakarta: Widyapraja
- Hanif Nurcholis, 2005, *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Grasindo, Jakarta
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Huriyati, Ratih. 2005 *.Service Marketing*. Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ibnu, Samugyo dkk. 2016. *Edisi Revisi Pedoman Penulisan Skripsi & Pelaksanaan Sidang*. Bandung: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju
- Indrajit, R. E. 2004. *Electronic government: strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi

- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Edisi Bahasa Indonesia. Alih Bahasa. Ors. Benjamin Molan. Revisi ke edisi sepuluh. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press
- _____. 2004 *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Jakarta: Selemba Empat
- Mantra, I. B. 2003. *Demografi Umum Edisi Ke 2*. Penerbit Pustaka Belajar. Yogyakarta.
- Moenir, HAS, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Napitupulu, Paimin, *Pelayanan Publik & Costomer Satisfaction*, PT Alumni, Bandung, 2007.
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Jakarta: Grasindo.
- Priyatno, Makhdom, 2002. *Elektronik Government*. Jakarta: Bandiklat Depdagri dan JICA
- Rasyid. 1998, *Makna Pemerintahan Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Watampone
- Rasyid, Ryaas, M. 1997. *Kajian awal birokrasi pemerintahan dan politik orde baru*. Jakarta : PT Yarsif Watampone.
- Rachmadi, F. 1994. *Public Relation dalam Teori dan Praktik*. Jakarta : PT. Gramedia.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar.
- _____ 2013. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2000. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Mneghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*. Bangung : Mandar Maju.
- _____ 2001. *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.

- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Simamora, Bilson. 2001. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Edisi pertama. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. (2003). *Kebijakan Publik yang Membumi*. Yogyakarta : Yayasan Pembaruan Administrasi Publik Indonesia (YPAPI) & Lukman Offset.
- Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Tjiptono, F. 1996. *Prinsip - prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.Offset.Bateson.
- _____2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Triguno. 1997. *Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta : Golden Terayon Press
- Wasistiono, Sadu. 2001. *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alqa Print.
- Woworuntu,Bob. (1997). *Dasar-dasar abdi Negara melayani masuayrakat*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

B. Dokumen – dokmen

- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pendataan Penduduk Non-Permanen
- Peraturan Walikota Bandung No 1410 Tahun 2016 tentang persyaratan dan Tata cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk

C. Jurnal / Penilitain

Karniawati, N., & Rahmadani, R. (2011). Analisis Kebijakan Penerapan E-Government Melalui Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg)(Suatu Studi Pada Biro Kepegawaian Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat). *Majalah Ilmiah Unikom*.

Karniawati, N. (2018). *E-Government Dalam Pelayanan Perijinan Rekomendasi Pemanfaatan Ruang Kawasan Bandung Utara (KBU) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Barat*. Disertasi. Unpad: Bandung.

Agustina, F., & Rochim, A. I. (2015). Kualitas Pelayanan Penerbitan Dokumen Surat Keterangan Tinggal Sementara (Skts) Di Kecamatan Rungkut Kota Surabaya Tahun 2014. *Jpap: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1(01).

Fransina Selan, J. U. R. Y. K. E. (2016). Implementasi Surat Keterangan Tinggal Sementara Online Di Kecamatan Gayungan Kota Surabaya (Studi Kasus Pada Mahasiswa). *Publika*, 4(7).

Hadi, A. M. (2018). *Analisis kebijakan e-punten dalam mendata penduduk non-permanen dihubungkan dengan pasal 12A ayat 1 peraturan daerah Kota Bandung nomor 4 tahun 2015 tentang administrasi kependudukan* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).

D. Rujukan Elektronik

<https://www.ayobandung.com/read/2018/06/22/34467/masih-banyak-pendatang-tak-miliki-surat-tinggal-sementara>

<https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-3632470/pendatang-di-kota-bandung-harus-permisi-lewat-e-punten>

http://rri.co.id/post/berita/675662/daerah/data_pendatang_disdukcapil_kota_bandung_lakukan_operasi_simpati.html

<https://disdukcapil.bandung.go.id/>

