

## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Buku

- Burhanudin, S.H (2000). *Etika Individu*. Jakarta : Rineka Cipta
- Blau, Peter M. 1987. *Birokrasi Dalam Masyarakat Modern*. Jakarta: Universitas Indonesia
- Fredrich, Robert, 2006. *Perception of Government Public Service*. Diterjemahkan oleh Purwoko, Massachusetts: Allyn and Bacon.
- Hart, Peter., 2005. *Strategic Management Concept and Cases*, Ney Jersey: Prentice Hall.
- Muslimin, Amrah. 2007. *Beberapa Asas dan Pengertian Pokok Tentang Administrasi dan Hukum Administrasi*, Bandung: Alumni.
- Robbins, AG, 2008. *Analysis and Approach of Government Science*. Manchester: Manchester University Press.
- Robbins, Stephen. 2015. *Perilaku organisasi (Organizational behavior)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ratminto. Dan Winarsih, Atik Septi. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Said, M Mas'ud.. 2007. *Birokrasi di Negara Birokatis*. Malang: Penerbit UMM Press.
- Siswanto, Bejo. 2005. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Swanson, E. R (2000). *Working With Other Disciplines*. *American Journal of Agricultural Economic*, 4, hlm. 341-70.
- Semil, AG, 2005. *Analysis and Approach of Strategy*. Manchester: Manchester University Press
- Surich, George, 2008. *The Structure of Unstructured Decision Processed*. Ohio: Prentice Hall.
- Siagian, S.P. 2008. *Filsafat Administrasi*, Jakarta : Haji Masagun

Thoha, Miftah. 2005. *Perilaku Organisasi, Konsep dasar dan aplikasinya*. Jakarta: PT Raja grafindo persada.

Thoha, Miftah, 2005. *Administrasi dan kebijakan Publik*. Cetakan Pertama. Jakarta : Rineka Cipta.

\_\_\_\_\_, 2008. *Teori-teori Mutakhir Administrasi Publik*. Yogyakarta : Rangkang Education.

Poerdarminta, WJS, 2004. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: PN. Balai Pustaka.

Winarno, Budi. 2002. *Kebijakan dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.

Winardi, Abdi, 2004. *Teori Perilaku Birokrasi*. Jakarta : Penerbit Balai Pustaka.

Widodo, TH, 2008. *Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik*. Jakarta : Rineka Cipta.

## **2. Peraturan Undang-Undang**

Undang-Undang Republik Indonesia No 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah  
Undang-Undang Republik Indonesia No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Daerah Kota Bandung No 07 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

## **3. Jurnal**

Sembiring, B. K. P. (2016). *Perilaku Aparat Birokrasi Dalam Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).

Firdaus, A. N. (2016). *Perilaku Birokrasi Sebagai Faktor Determinan Dalam Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Cimaung Kabupaten Bandung (Studi Kasus Pembuatan E-Ktp)* (Doctoral Dissertation, Perpustakaan).

Irawan, B. (2017). *Kinerja Pegawai Kecamatan Palaran Dalam Proses Pelayanan Pembuatan (E-KTP) Di Kecamatan Palaran Kota Samarinda*.

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.  
<http://150.107.142.250/index.php/JIPAGS/article/view/1188>

Wakhid, A. A. (2011). Eksistensi Konsep Birokrasi Max Weber Dalam Reformasi Birokrasi Di Indonesia. *Jurnal TAPIs*, 7(2), 125–146.  
<http://ejournal.iainradenintan.ac.id/index.php/TAPIs/article/view/100>

#### **4. Rujukan Elektronik**

<https://jabarekspres.com/2018/e-ktp-rusak-gantinya-lama/>

<http://coblong.bandung.go.id/>