

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik*. Jakarta: Ghaila Indonesia.
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan Strategi Electronic Government*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik Pembaharuan*. Yogyakarta: Citra Media.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Muluk, K. (2008). *Knowledge Management: Kunci sukses inovasi pemerintah daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Mulgan, D. & Albury, D. (2003) *Innovation in the Public Sector*, ver 1.9, October 2003, Strategy Unit, Admiralty Arch, The Mall, London SW1A 2WH, available at.
- Napitupulu, Paimin, *Pelayanan Publik & Costomer Satisfaction*, PT Alumni, Bandung,(2007).
- Negara, L. A. (2003). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Lembaga tsb.
- Nugroho, R. (2011). *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Ratminto dan Atik. (2005). *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rogers (2003). *Diffusion of Innovation*. 5th Edition. New York : Free Press
- Saefullah, A. D. (2008). *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi*. Bandung: LP3AN Fisip Unpad.
- Setyaningrum, Erna. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya : Medika Aksara Globalindo

- Simamora. 2001. Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel, Edisi Pertama, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2009:335-336) Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Thoha, M. (2007). Perilaku Organisasi; konsep dan dasar aplikasi. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Tjiptono, F. (1997). Prinsip-prinsip total quality service. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Trilestari, E. W. (2004). Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan Systems Thinkinks and System Dynamics. Disertasi. Depok: FISIP UI.
- Triguno. (1997). Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja. Jakarta : Golden Terayon Press.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. Simon and Schuster

Dokumen

- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2009 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil yang menyebutkan bahwa (1) pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil dilaksanakan melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK)
- Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring
- Peraturan Bupati Garut Nomor 27 tahun 2016 Tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Garut.
- Peraturan Bupati Garut No. 56 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut.

Jurnal/Desertasi

Adibowo Dan Tatik Fidowaty, Rino. "PENGARUH EFEKTIVITAS KULIAH ONLINE DALAM WEBSITE [www. unikom. ac. id](http://www.unikom.ac.id) TERHADAP PRESTASI AKADEMIK MAHASISWA UNIKOM." *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM* 3 (2014).

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.

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

Rakhmah, Arlita. "Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) Surabaya." *Publika* 4.9 (2016).

Syafriyani, Ida, and Yuli Putri Zaituna. "Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Studi Di BKPSDM Kabupaten Sumenep." *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)* 3.1 (2018): 28-34.

Rujukan Elektronik

<https://instagram.com/dukcapilgarut?igshid=YmMyMTA2M2Y=2022>

<https://pandu-online.garutkab.go.id/beranda#popup>