

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Adrianto, Niko. 2007. Good e-Goverment: Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui E-Goverment. Malang: Bayumedia Publishing.
- Boediono, B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Rineka Cipta: Jakarta.
- Davis, Keith. 2000. Perilaku Dalam Organisasi, Edisi ketujuh. Jakarta: Erlangga.
- Dwiyanto, Agus. 2008. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: UGM Press.
- Gaspersz, Vincent. (eds. Indonesia), 1997. Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Nurcholis, Hanif. 2005. Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah, Grasindo, Jakarta.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.
- Huriyati, Ratih. 2005. Service Marketing. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ibrahim, Amin. 1997. Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN Press.
- Moenir, H.A.S. 2002. Manajemen pelayanan umum di indonesia, Jakarta: Bumi Aksara.
- Mahmudi. 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi Kedua. UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Napitupulu, Paimin. 2007. Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction. Bandung : Alumni.

- Nasrullah, Rulli. 2015. *Media Sosial; Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Socioteknologi*. Bandung : Simbiosis Rekatama Media.
- Nasution. 2004. *Manajemen pemasaran*. Jakarta : Salemba empat
- Ndraha, Taliziduhu, 2000. *Ilmu Pemerintahan (Kybernology)*, Jakarta: Rineka Cipta.
- _____, Taliziduhu, 2003. *Kybernology (ilmu Pemerintahan Baru)*. Jilid 1 dan 2. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pamudji, 1994. *Profesional Aparatur Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan dan Prilaku Politik Publik*. Jakarta: Widya Praja.Rachmadi
- Parasuraman. 2008. *Service management mewujudkan layanan prima*. Penerbit:CV Andi offset Yogyakarta.
- Puntoadi, Danis. 2011. *Menciptakan Penjualan Melalui Social Media*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Tangkilisan, HeselNogi. 2003. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Lukman Offset YPAPI
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip - Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : ANDI.
- _____, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- _____, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Edisi Pertama.
- Triguno, 1997. *Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta: PT. Golden Terayon Press.
- 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

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa.

Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Sumedang Tahun 2018-2038

Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumedang

Peraturan Bupati Sumedang Nomor 111 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Sumedang Nomor 114 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Dengan Sistem Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

C. Jurnal/Disertasi

Akbar, N. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan. Skripsi. Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim.

Fadhilillah, F., Kuswandi, A., & Haryono, P. 2021. Peranan Aplikasi Android Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Sekolah di Pesantren Persis Kota Tasikmalaya. *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8(1), 22-33.

Mardiasmo, 2006, (Jurnal Akuntansi Pemerintahan Vol. 2, No. 1 Mei), Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik: Suatu Sarana Governance.

Mei Mirnasari, R. 2013. Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Jurnal Academia*. 1(1).

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).
- Prasetyo, R. 2013. *Pelayanan Publik di Kecamatan Margoyoso Kabupaten Pati (Studi Tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik)*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Rohmawati, T., & Yunadi, A. 2014. Kualitas Pelayanan Aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat Dalam Program Unggulan Website www.disnakjabar.prov.go.id. *Jurnal Agregasi*. 2(177-195).
- Ronando, E, dan Eddy Wahyudi. 2021. Penerapan Sistem Pelayanan Surat Desa Sebagai Upaya Peningkatan Layanan Masyarakat di Desa Minggirsari Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar. *Jurnal Unusa*.
- Sari, N. 2019. *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Suwarno, J. 2012. *Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan Ktp Dan Kk Di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu)*. *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Lokal*. 1(2).

D. Rujukan Elektronik

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Sumedang. 2022. *Kabupaten Sumedang Dalam Angka Sumedang Regency In Figures 2022*. Melalui <https://sumedangkab.bps.go.id/> (diakses pada 29 Juli 2022).
- InDesa. 2020. *Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Desa Berbasis Android*. Melalui <https://indesa.id/sistem-informasi-pelayanan-masyarakat-desa-berbasis-android> (diakses pada 18 Mei 2022).
- Mariani. 2021. *Potret Pelayanan Publik Pemerintah Desa*. Melalui <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--potret-pelayanan-publik-pemerintah-desa> (diakses pada 18 Mei 2022).
- Sumedang Tandang. 2022. *Sumedang Simpati*. Melalui <https://sumedangtandang.com/sumedang/simpati.htm> (diakses pada 29 Juli 2022).