

DAFTAR PUSTAKA

A. Literatur Buku

- Abbas Salim. 2007. Asuransi dan Manajemen Risiko.
Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Berry, L.L., Zeithaml, V.A. and Parasuraman, A. (1985), "Quality counts in services too", Business Horizons
- Dwiyanto, Agus. 2008. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Fandy Tjiptono. 2006. Manajemen Jasa. Edisi Pertama. Yogyakarta
- Ibrahim Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN Press 2004 Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasinya. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, dkk. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Saefullah, 1999. Konsep dan Metode Pelayanan Umum Yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sumedang: FISIP UNPAD
- Tjiptono, Fandy. 1997. Prinsip-prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Andi.Offset.Bateson.
- Trilestari, Endang Wirjatmi. 2004. Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan System Thinkins And System Dynamics. Disertasi. Depok: FISIP UI
- Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.

B. Dokumen-dokumen

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

Peraturan Presiden RI No. 25 tahun 2008 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

Menpan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menpanrb No 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat

Peraturan Pemerintah Daerah No 9 Tahun 2015 Tentang Pemerintahan daerah (otonomi daerah 2015)

C. Rujukan Elektronik

Sumber:<http://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/2018/01/17/mulai-februari-2018-pencetakan-kartu-keluarga-di-kecamatan-418074> (diakses 4 april 2018)

Sumber:<http://pasundanekspres.com/kartu-keluarga-bisa-di-cetak-di-kantor-kecamatan/http://repository.unpas.ac.id/13299/> (diakses 4 april 2018)

Sumber:<https://asgar.or.id/dokumen-resmi/cara-membuat-proses-dansyaratmendapatkan-kartu-keluarga-di-kabupaten-bandung-barat.tgl>

Sumber:<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/23550/SKRIPSIP%20LENGKAP-KATRINA.pdf?sequence=1> (di akses 3 Juli 2018)

Sumber:http://jurnal.umrah.ac.id/wpcontent/uploads/gravity_forms/1ec61c9cb232a03a96d0947c6478e525e/2017/02/NASKAH-PUBLIKASI.pdf

Sumber :<https://repository.unikom.ac.id/4655/>

<https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/JIPAGS/article/viewFile/1188/1021>

