

## DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal :

- Ristiani, I. Y. (2020). Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Coopetition*, *XI(2)*, 165–178. <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1768020&val=18895&title=Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat>
- Sari, S. N., Muchsin, S., & Anadza, H. (2022). Strategi Dan Peran Petugas Lapangan Keluarga Berencana ( PLKB ) Kecamatan Kasembon Dalam Pencapaian Kualitas Pelayanan Yang Lebih Baik Jurusan Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang , Malang , Jl . MT Haryono 193 Malang. *Jurnal Respon Publik*, *14(8)*, 65–69.
- Sondakh, C. (2014). Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, *3(1)*, 19–32. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jrbm/article/view/7525>
- Sugiyono. (2007). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta.
- Widyaningtas, R. (2010). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Serta Dampaknya Pada Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Kereta Api Harina (*Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang*). 1–125.
- Dahlia. (2019). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KELURAHAN PASAR BARU KECAMATAN SEI TUALANG RASO KOTA TANJUNGBALAI. *Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai*.
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, *11(1)*, 21. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>
- Emilia, K., Anhar, D., & Junaidy. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar. *Jurnal Online Uniska*, *2(3)*, 118–127.
- Eva Risnawati, M.Uhaib As'ad, A. N. H. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Alalak Selatan Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin. *Kualitas Pelayanan Publik*.
- Gunawan, B. (2019). *ANALISIS FUNGSI PENGAWASAN DINAS PERHUBUNGAN DALAM MENERTIBKAN KENDARAAN BERTONASE BESAR DI KOTA PEKANBARU*. 5–10.

- Heryanto Monoarfa. (2012). Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(1), 1–9.
- Islah, K. (2018). Peluang dan Tantangan Pemanfaatan Teknologi Big Data Untuk Mengintegrasikan Pelayanan Publik Pemerintah. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 5(1), 130–138.
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Servqual dan Importance Performance Analysis di PT. XYZ. *Juminten: Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 01(01), 67–75.

## **Dokumen**

- UU No 28 Tahun 2002 Tentang Standar Pelayanan Publik
- UU No 18 Tahun 2011 Tentang Kepegawaian Elektronik
- Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No.7 Tahun 2010
- Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Bandung Nomor 32 Tahun 2021
- Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Jawa Barat Nomor 58 Tahun 2019
- Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat

## **Sumber Lainnya**

- Rifhaldy,2019. *Sosialisasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung*. Universitas Komputer Indonesia.
- Irma,2018. *Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Pada Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (Siup) Di Kota Bandung*. Universitas Komputer Indonesia.
- ANANDA F SALZABHILA,2022. *IMPLEMENTASI SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION RISKED BASED APPROACH DI KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PANGKE*. Universitas Muhammadiyah Makassar.

## **Buku**

- Badudu, J.S., & Zain, S. M. (2001). Kamus Bahasa Indonesia Umum. *Cet ke-4 Jakarta : Pustaka Sinar Harapan*
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep,Dimensi,Indikator,dan Implementasinya. *Yogyakarta: Gava Media*.

Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik Pembaharuan*. Yogyakarta :Citra Media.

Sae Niki, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang Bebas Korupsi, Kolusi dan Nipotisme*, CV. Eko Jaya Mitra Utama, 2005.

Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafik, Jakarta, 2010.

Said Saggaf, et. al. 2018. *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*. SAH MEDIA.

Hayat. 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok: PT Raja Grafindo Persada

Moenir. 2015, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara

Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan Strategi Electronic Government*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Kotler, P., & Dupree, J. (2017). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control, Test Item File*. Prentice Hall.

Puspitosari Hesti, Khalikussabir, Luthfi J. Kurniawan, 2011 *Filosofi Pelayanan Publik*, Citra Intans Selaras, Malang

Hidayat, 2016 *Manajemen Pelayanan Publik*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta

Mulyadi Deddy , GedeonaT. Hendrikus, Afandi Nur Muhammad, 2016 *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Public*, Alfabeta, Bandung