

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

Abdurrahman, Oemi. Dasar – dasar Public Relations. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti. 1995.

Anwar, M. Khoirul dan Oetojo S, Asianti. 2004. Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah SIMDA. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Dwiyanto, Agus dkk. 2005. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: PSKK UGM.

Gebhardt dan Dawn Rodrigues. 1989, The Cambridge Encyclopedia of Language. Cambridge: Cambridge University Press.

Gramedia.

Hanif Nurcholis, 2005, Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah, Grasindo, Jakarta

Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik: (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya). Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Hasibuan, S.P Malayu (2005), Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.

- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Jakarta: Mandar Maju
- Indrajit, R. E. 2004. Electronic government: strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital. Andi
- Juran, Joseph M. (1998). Juran's quality handbook 5th edition. New York: McGrawHill.
- 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., & Rahmadani, R. (2011). Analisis Kebijakan Penerapan EGovernment Melalui Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg)(Suatu Studi Pada Biro Kepegawaian Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat). Majalah Ilmiah Unikom.
- Kotler dan Keller (2016). Pengaruh Pengetahuan Produk Dan Keterlibatan Produk Terhadap Keputusan Penggunaan Pada Aplikasi Ovo Di Kota Bandung (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Mantra, I. B. 2003. Demografi Umum Edisi Ke 2. Penerbit Pustaka Belajar. Yogyakarta.
- Priyatno, Makhdom, 2002. Elektronik Government. Jakarta: Bandiklat Depdagri dan JICA

- Rachmadi, F. 1994. Public Relation dalam Teori dan Praktik. Jakarta : PT.
- Rasyid, Ryaas, M. 1997. Kajian awal birokrasi pemerintahan dan politik orde baru.  
Jakarta : PT Yarsif Watampone.
- Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 117–124.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiarto, Endar, 2002, Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa, jakarta, PT. Gramedia Pustaka utama
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. (2003). Kebijakan Publik yang Membumi. Yogyakarta : Yayasan Pembaruan Administrasi Publik Indonesia (YPAPI) & Lukman Offset.
- Tjiptono, F. 1996. Prinsip - prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Andi.Offset.Bateson.
- Waworuntu, Bob. 1997. Dasar-dasar Keterampilan Abdi Negara Melayani Masyarakat. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml, Valarie A., et al. Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. Simon and Schuster, 1990.

**Jurnal:**

Fansuri, E. Q., & Hidayah, E. S. (2021). PEMANFAATAN APLIKASI E-PUNTEN DALAM PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TINGGAL SEMENTARA (SKTS) DI KOTA BANDUNG. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(1), 17-35.

Hadi, A. M. (2018). *Analisis kebijakan e-punten dalam mendata penduduk non-permanen dihubungkan dengan pasal 12A ayat 1 peraturan daerah Kota Bandung nomor 4 tahun 2015 tentang administrasi kependudukan* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).

Kurniati, P. S. (2023). PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA RUKUN WARGA 06 KELURAHAN ANTAPANI WETAN KECAMATAN ANTAPANI, KOTA BANDUNG. *Kumawula: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(1).

Oktaviani, R. D., & Setyاهرlambang, M. P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Caraka Prabhu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 69-90.

Pratama, H. H., & Kurniasih, D. (2023). KUALITAS PELAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM IZIN PENGELOLAAN TEMPAT PARKIR MELALUI APLIKASI GAMPIL FOR PUBLIC DI KOTA BANDUNG. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(1), 22-34.

Rachman, R., Hunaifi, N., & Sulatriningsih, R. D. (2020). Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Punten Kota Bandung Menggunakan Model Evaluasi Terintegrasi. *Jurnal Responsif: Riset Sains dan Informatika*, 2(2), 158-167.

Setiawan, A. B. (2016). *Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Surat Keterangan Tinggal Sementara Online (Skts) Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction*.

### **Rujukan Elektronik:**

<https://www.detik.com/jabar/berita/d-6289537/aplikasi-salaman-disdukcapil-bandung-urus-dokumen-cukup-pakai-hp> (Di akses pada tanggal 10/05/23)

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/203056/perda-kota-bandung-no-16-tahun-2011> (Di akses pada tanggal 13/05/23)

<https://play.google.com/store/apps/details?id=gov.disdukcapilkotabdg.salaman&hl=id> (Di akses pada tanggal 17/05/23)

<https://disdukcapil.bandung.go.id/berita-detail/disdukcapil-kota-bandung-kembali-mengaktifkan-aplikasi-salaman> (Di akses pada tanggal 17/05/23)

<https://disdukcapil.bandung.go.id/> (Di akses pada tanggal 19/05/23)

**Dokumen-Dokumen:**

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 16 Pasal 3 Tahun 2011

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 4 Tahun 2015

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun  
2003

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2015

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009