

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Badudu, J. S., & Zain, S. M. (2001). *Kamus Bahasa Indonesia Umum*. Cet ke-4 Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Cortado, J. F. (1996). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia.
- Eko Handoyo, 2012, *Kebijakan Publik*, Widya Karya, Semarang.
- Fitzsimmons, W.H. & M. J. Fitzsimmons. (2001). *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology. Third Edition*. Singapore: McGraw-Hill Book Co.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik*. Jakarta: Ghaila Indonesia.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik Pembaharuan*. Yogyakarta: Citra Media
- Mahmudi, M. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta.
- Poerwadarminta, W.J.S. (1995). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia
- Ratminto & Winarsih, A.S. (2007). *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saefullah, A. D. (2008). *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi*. Bandung: LP3AN Fisip Unpad.
- Siagian, S. P. (2001). *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Rineka Cipta
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara
- Syafiie, I.K., Tandjung, D., Modeong, S. (1999). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Thoha, M. (2007). *Perilaku Organisasi; konsep dan dasar aplikasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Trilestari, E. W. (2004). *Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan Systems Thinkinks and System Dynamics*. Disertasi. Depok: FISIP UI
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., Berry, L. L., & Berry, L.L. (1990). *Delivering quality service Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster

### E-book :

- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.

### Jurnal :

- Damayanti, D. A., Yuningsih, N. Y., & Akbar, I. (2022). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Masa Peralihan Layanan Tahun 2021 Di Kota Bandung*. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 2(2), 323-337.
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya*. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23-30.
- Hisbani, N. A., Karim, M., & Malik, I. (2015). *Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang*. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 1(3).
- Jati, Wasisto Raharjo. "Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati: Studi Pelayanan Publik di SAMSAT Kota Yogyakarta." *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 15, no. 1 (2011): 68-78.
- Karniawati, N., & Pratama, A. (2019). *Efektiveness Of Route License Oline Services In Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) Office West J*. *Prosiding ICOGISS 2019*, 571-580.
- 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.
- Oktaviani, R. D., & Setyahrambang, M. P. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung*. *Caraka Prabu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 69-90.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Wulandari, P., & Susanty, Y. (2018). *Strategi Pengembangan Model Inovasi "Mepeling" Akta Kelahiran di Kota Bandung*. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 20(1), 15-32.

### **Skripsi :**

- Azhara, K. (2021). *Implementasi Program (Mepeling) Memberikan Pelayanan Keliling Pembuatan Akta Kelahiran di Kota Bandung*.
- Fitriani, N. I. (2020). *Pengaruh Implementasi Kebijakan Mepeling (Memberikan Pelayanan Keliling) Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung* (Doctoral dissertation, FISIP UNPAS).
- Haryanti, S. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Mepeling Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Perekaman E-Ktp di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung* (Doctoral dissertation, Perpustakaan).
- Helina, Y. (2019). *Implementasi Kebijakan Dalam Program Mepeling Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung* (Doctoral Dissertation, Fisip Unpas).
- Patimah, D. S. (2020). *Efektifitas pelaksanaan MEPELING (Memberikan Pelayanan Keliling) akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).

Ramadhan, R. M. (2020). *Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bandung Melalui Aplikasi Salaman* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).

### **Dokumen – Dokumen :**

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan

Peraturan Menteri Negara Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat.

Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 161 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung

### **Rujukan Elektronik :**

[Bit.ly/disdukcapiibdg](https://bit.ly/disdukcapiibdg)

Instagram bdg.Disdukcapi

Instagram humas\_bandung