DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

Batinggi, Ahmad. 2011. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka

Faisal, Sanafiah. 1999. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT GrafindoPersada.

Gasperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama

Handayaningrat, Sarwono. 1994. *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*.Jakarta: Gunung Agung

Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LANPress.

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT Bumiaksara.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung:CV. Alfabeta.

Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dancustomer Stafication* Bandung: PTALUMNI

Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi* Bandung: ALFABETA Bandung

Purnama, Nursyabani. 2006. *Manajemen Kualitas*; Perspektif Global. Yogyakarta:Ekonosia

Rakhmat. 2009. *Teori Administrasi dan Manajemen Publik*. Jakarta.: Pustaka Arif

Ratminto. Dan Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:PUSTAKA PELAJAR.

Rohman, Ahmad Ainur dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: ProgramSekolah Demokrasi

Sinambela, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan publik*. Jakarta: PT BUMI AKSARA.
Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung*: ALFABET

Sutopo, 2006. *Pelayanan Prima, Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan I dan II*,Jakarta: LAN

Singarimbun & Effendy, 1995. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, Hal.272

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi

B. Dokumen-Dokumen

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang No.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Presiden No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *e-Government*.

Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional.

Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tanggal 24 April 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informasi).

Kepmenpan Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Umum.

Permendagri Nomor 9 tahun 2011 tentang pedoman penerapan KTP berbasis NIK secara Nasional.

Surat Menteri Dalam Negeri Nomor : 471.13/4141/SJ, tertanggal 13 Oktober 2010, perihal Penerbitan NIK dan Persiapan Penerapan e-KTP Tahun 2011.

Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan.

Peraturan Bupati Bandung Barat No. 5 Tahun 2011 tentang penyelengaraan pelayanan administrasi kependudukan dan pengatian cetak kartu tanda penduduk (KTP elektronik) dan akta catatan sipil.

C. Rujukan Elektronik

http://elib.unikom.ac.id/index.php. Perpustakaan Unikom Online, Di akses tgl 25 November, pada pukul 23.45 WIB