DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

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

Boediono, 1999. Teori *Pertumbuhan Ekonomi*. Yogyakarta: BPFE

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.

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

Ndraha, Taliziduhu. 2000. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka cipta

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: Program Sekolah Demokrasi

Saefullah. (1999*). Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang:Fisip UNPAD.

Salam, Dharma Setyawan. 2004. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Penerbit Djambatan.

Sedarmayanti, 1999, *Restruktur dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Esensial dan Aktual*, Bandung: Mandar Maju

Sinambela, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan publik*. Jakarta: PT BUMI AKSARA.

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

Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung*: ALFABET

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

Supranto. (1997). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

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

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

Triguno, 1997. *Budaya Kerja, Meningkatkan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktifitas Kerja*. Jakarta : Golden Terayon Press.

Wasistiono, Sadu. (2001). *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*. Sumedang:Alqoprint.

Yudoyono, Bambang. 2001. *Otonomi Daerah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Zeithaml, A.Valarie, Parasuraman, Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: Free Press

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.