DAFTAR PUSTAKA

A. Buku :

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju

Lovelock, Christoper H. 1991. *Service Marketing*. USA: Prentice Hall, Inc.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama*. Salemba Empat: Jakarta

Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STTIM YKPN.

Ratminto & Atik Septi Winarsih.2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sampara, Lukman. 1993. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reporma si Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasinya*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 1995. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.Offset.Bateson.

Trilestari, Endang Wirjatmi. 2004. *Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan System Thinkins And System Dinamics. Disertasi*. Depok: FISIP UI

Poerwadarminta, w.j.s. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia.

Wasistiono, Sadu. 2001. *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alqa Print.

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

B. Dokumen :

Keputusan Mentri Negara Pemberdayaaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan Publik.

RENSTRA Disdukcapil Kabupaten.Sumedang Tahun 2014-2018.

Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah.

Peraturan Mentri Dalam Negri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kkedua Atas Peraturan Mentri Dalam Negri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

Rujukan Elektronik :

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang diambil melaui http://disduksumedang.blogspot.co.id/2011/04/e-ktp.html.

Jukardi, Adang. 2016. 100.000 warga Sumedang belum memiliki e-KTP melalui http://www.pikiran-rakyat.com/jawa-barat/2016/01/11/356697/100000-warga-sumedang-belum-miliki-e-ktp senin (11,01,2016).

Letak Geografis dan Luas Wilayah Kabupaten Sumedang diambil melalui http://www.sumedangonline.com/geografis-dan-topografi-sumedang/2251/.

Sejarah Kota Sumedang diambil melalui http://v2.sumedangkab.go.id/statis-14-sejarahsumedang.html.

Pelaksanaan program KTP-el di Kabupaten Sumedang diambil melalui melalui http://www.pikiran-rakyat.com.

Tata Cara Penerbitan dan Perubahan KTP Kabupaten Sumedang melalui http://v2.sumedangkab.go.id/statis-30-kartutandapenduduk(ktp).html.