DAFTAR PUSTAKA

A. Buku :

Ariawinagun, Darpan dkk.2003. *Ada Apa Dengan Pelarangan Nama :* Potret Buram Pencatatan Kelahiran, Jakarta: LSPP

Effendi, Sofian, 1995, *Strategi Administrasi dan Pemerataan Akses Pada Pelayanan Publik Indonesia*, Laporan Hasil Penelitian, Fisipol UGM, Yogyakarta.

Herdiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*, Yogyakarta : Penerbit Gava Media

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

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

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

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

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

Norman, 2001. *Service Management*. Chicester, England: Wiley & Son.

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

Saefullah, 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum Yang Baik*, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sumedang: FISIP UNPAD

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi 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.

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

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

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

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

B. Dokumen :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang- Undang Nomor 32 Tahun 2014 Tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran

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

Perda Nomor 4 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Walikota Bandung Nomor 001 Tahun 2010 Tentang Prosedur Dan Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Jurnal:

Sinaga Riana, 2015. *Analisis Sistem Antrian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung (Studi pada Loket Pelayanan Pencatatan Dan Penerbitan Akta Kelahiran Bayi Berumur 0-60 Hari*. Bandung. Jurnal Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.

Restiawati, 2010. *Proses Pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung*. Bandung. Jurnal Universitas Komputer Indonesia

Rujukan Elektronik :

Sumber: http://www.kompasiana.com/saridiwanti/akta-kelahiran-hak-anak-indonesia yang-masih-terabaikan_54f91d47a33311f4018b4734

Sumber: http://regional.liputan6.com/read/2414764/840-ribu-penduduk-bandung-tak punya-akta-kelahiran

https://www.lapor.go.id/id/1334859/pengurusan-akte-kelahiran-kurang-efektif.html [20/03/2017]

Sumber: http://news.detik.com/berita/3194289/mendagri-70-persen-warga-indonesia belum-punya-akta-kelahir [1/04.2017]