DAFTAR PUSTAKA

A. Literatur Buku

Abbas Salim. 2007. *Asuransi dan Manajemen Risiko*. Jakarta : Raja Grafindo Persada

Berry, L.L., Zeithaml, V.A. and Parasuraman, A. (1985),"*Quality counts in services too", Business Horizons*

Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Fandy Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa.* Edisi Pertama. Yogyakarta

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

Lukman, Sampara. 2000.*Manajemen Kualitas Pelayanan*.Jakarta: STIA LAN Press

_____ 2004 *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan.*Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

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

Sinambela, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

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

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

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

B. Dokumen-dokumen

Undang-undang Republik Indonesia No 24 Tahun 2013 *Tentang Administrasi Kependudukan*

Peraturan Presiden RI No. 25 tahun 2008 *Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil*

Menpan Nomor 63 Tahun 2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelengaraan Pelayanan Publik*

Peraturan Menpanrb No 13 Tahun 2009 *Tentang Pedoman Peningakatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat*

Peraturan Pemerintah Daerah No 9 Tahun 2015 *Tentang Pemerintahan daerah (otonomi daerah 2015)*

Peraturan Bupati No 73 Tahun 2016 *Tentang Kependudukan , Susunan Organisasi Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Bandung Barat .*

Peraturan Bupati No 35 Tahun 2013 *Tentang Pelimpahan Wewenang Penerbitan Kartu Keluarga Kepada Camat Di lingkungan Kabupaten Bandung Barat.*

C. Rujukan Elektronik

Sumber:*http://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/2018/01/17/mulai-februari-2018-pencetakan-kartu-keluarga-di-kecamatan-418074* (diakses4april 2018)

Sumber:*http://pasundanekspres.com/kartu-keluarga-bisa-di-cetak-di-kantor kecamatan/http://repository.unpas.ac.id/13299/* (diakses 4 april 2018)

Sumber:*https://asgar.or.id/dokumen-resmi/cara-membuat-proses dansyaratmendapatkan-kartu-keluarga-di-kabupaten-bandung-barat.tgl*

Sumber:*http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/23550/SKRIPSI%20LENGKAP-KATRINA.pdf?sequence=1 (*di akses 3 Juli 2018)

Sumber:*http://jurnal.umrah.ac.id/wp-content/uploads/gravity_forms/1-ec61c9cb232a03a96d0947c6478e525e/2017/02/NASKAH-PUBLIKASI.pdf*