

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, 2004. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Jakarta : Bumi aksara
- Abdul wahab, 1997. *Analisis Kebijakan Negara Dari Formulasi Ke implementasi Kebijakan Negara*.
- Bernardin, H. John dan Russel. 2013. *Human Resource Management (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Ahli Bahasa Achmad S. Ruky. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Darpin, H., Tawai, A., & Sos, S. Literacy Institute, 2017.
- Dwiyanto, 2006. *Manajemen Pemasaran dan Manajemen Jasa*, Edisi Kedua Alpha Beta, Bandung
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Fitzsimmons, James A and Mona J. Fitzsimmons. 2011. *Service Management : Operations, Strategy, Information Technology 7th edition*. The McGrawHill International Edition.
- Handoko, T. H. (2014). *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA.
- Hasibuan, H. M. (2019). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hermawan dan Harimurti, 2021. *Pemasaran Strategis*, edisi keempat. Elangga, Jakarta

Irawan dan Komara, 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Cetakan Pertama. Yogyakarta, Gajah Mada University Press Yogyakarta.

Irawan, B. (2016). Kapasitas organisasi dan pelayanan publik. *Jakarta: Publica Press. Publica. [https://www.academia.edu/download/64636634/Kapasitas Organisasi dan Pelayanan Publik New.pdf](https://www.academia.edu/download/64636634/Kapasitas%20Organisasi%20dan%20Pelayanan%20Publik%20New.pdf)*.

Isna, Alizar dan Warto. 2013. Analisis Data Kuantitatif. Purwokerto : STAIN Press

Kasmad, Rulinawaty, 2013. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi Ketiga, Yogyakarta, Universitas GajahMada. Yogyakarta.

Keban, Yeremias T. (2004). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu. Yogyakarta: Gava Media

Kotler, 2005. *Manajemen Pemasaran*, Terjemahan : Flippo (200), Prenhallindo, Jakarta

Kotler, Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Erlangga. Jakarta

Lesmana, H. (2017). Peningkatan Kapasitas Kepala Desa Dan Aparatur Desa (Studi Terhadap Penyusunan Perencanaan Pembangunan Desa Dalam Pengelolaan Dana Desa Panggah Laut Kecamatan Lingga Kabupaten Lingga). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 5(2), 9-18.

Madiyono, Imam.2016. “Kapasitas Perangkat Desa Teluk Bakau Kecamatan Gunung Kijang Dalam Mengelola Alokasi Dana Desa”.

Moerir, 2012. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Leberty

- Morgan, Peter. (2008). *The Concept Of Capacity*. England: European Centre For Development Policy Management
- Nashar, 2020. *Dasar- Dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Nurfajriani, 2020 . *Kepuasan Pelanggan Edisi Baru (Edisi Kelima)*, Bandung, Penerbit Tarsito
- Nuryanti, 2015. *Ilmu-ilmu Sosial..* Jakarta, PT. Gramedia.
- Philip Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2*, PT Prenhallindo, Jakarta
- Priyanto, 2017. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Rosdakarya. *Pengantar Penelitian Dasar Metode dan Teknik*. Jakarta : Tarsindo
- R.Terry, George dan Leslie W.Rue. *Dasar-Dasar Manajemen*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2010)
- R.Terry, George. *Prinsip- Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006)
- Russel, 2013. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta. PT.sun.
- Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Surabaya : Aditya Media Publishing
- Sinambela, 2011. *Measuring Customer Satisfaction*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta,
- Sobirin, 2017. *Teori Dan Dasar Proses Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Media Pressindo
- Soperapto, Riyadi. 2010. *Pengembangan Kapasitas Pemerintahan Daerah Menuju Good Governance*. World Bank.

- Stoner, S., James A.F., Edward Freeman and Gilbert, Daniel. 2012. *Management*, New Jersey: Prentice Hall inc.
- Suandi, 2020. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Sucipto, 2020. *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: Alex Media Komputindo
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: CV Alfabeta
- Sule, E. T., & Saeful, K. (2019). *Pengantar manajemen*. Prenada Media.
- Sulistiyani, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung. PT Remaja
- Tahir, Arifin, 2018. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Tjiptono, 2012. *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Cetakan ketiga, Penerbit Andi : Yogyakarta
- Ulumudin, 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Bandung, CV. Mandar Maju.
- Wirakanda, G. G., & Putri, I. S. (2020). Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan (Studi Kasus Di Kantor Pos Bandung 40000). 10, 11
- Zeithaml, Valerie 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* . 6th ed, Mc.Graw-Hill.

Dokumen Lainnya

- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Peraturan Daerah Kota Tasikmalaya Nomor 40 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Pasal 42 dan 43, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Peraturan Daerah Kota Tasikmalaya Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas

Peraturan Daerah Kota Tasikmalaya Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Go-Dok dibuat dengan tujuan tingkat kepemilikan dokumen kependudukan

