

DAFTAR PUSTAKA

Buku Teks

- Bambang, I. (2011). *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik Edisi 2*. Jakarta: Mitra Wacana Media dengan STIAMI.
- Hardiansyah (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kusdarini, E. (2011). *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara Dan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Lewis, C.W. and Gilman, S.C. (2011). *The Ethics Challenge in Publik Service: A Problem-Solving Guide*. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Mahmudi (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, and Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publikations. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moenir, H.A.S. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L.J. (2013). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Bidakarya Bandung.
- Prastowo, A. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Ratminto & Atik, S.W. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti (2010). *Good Governance (Pemerintahan yang Baik) dan Good Corporate Governance (Pengelolaan Perusahaan yang Baik) Jilid III*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, L.P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Cetakan Pertama. Jakarta: BumiAksara.
- Sugiyono (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.

- Sutopo, H.B. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Dasar teori dan Terapannya dalam Penelitian*. Surakarta: Universitas SebelasMaret.
- Tjiptono, F. (2008). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tjiptono, F. &Gregorius, C. (2008). *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy, Tjiptono. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Andi
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, Philip and Kevin L. Keller. 2012. *Marketing Management.14th Edition*. New Jersey: Prentice Hall.

Jurnal

- Ahaditya, Z. (2015). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang*. Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Haq, S. (2014). *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Pada Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo*. Skripsi (Tidak dipublikasikan).
- Nurul, U.A. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Kelurahan Sukoda di Palembang Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pembuatan E-KTP)*. e-Jurnal/indeks.php/ekonomi.article.
- Indrawati, Suntoro, dan Nuralisa. 2017. *Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di DesaTanggulangin*. Artikel. Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung Bandar Lampung.
- Rahmawaty. 2016. *Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu*. E-Jurnal Katalogis. Vol. 4, No. 3. ISSN: 2302-2019.
- Amalia SuseptiDkk. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Tamu Hotel*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 50 No. 5.

Sumber Lain

Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nosional.

Peraturan Daerah Kota Ciamis Nomor 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan E-KTP .

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Pembuatan E-KTP .

