

DAFTAR PUSTAKA

A. Sumber Buku

- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: MandarMaju.
- Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi AKsara, Jakarta.
- Moenir, H.A.S, 1995, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, BumiAksara, Jakarta.
- Ratminto Dan Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robin, Judge 2008. *Teori Perilaku Organisasi*
- Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Soehartono, Irawan 2011 *Metode Penelitian Sosial* PT. Remaja Rosdakarya Bandung.
- Suprijadi, Anwar. 2004. *Kebijakan Peningkatan Kompetensi Aparatur Pelayanan Publik*. Jakarta: LANRI.
- Tjiptonno, Fandy & Chandra, Gregorius. 2004. *Service, Quality, Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Triguno, 1997. *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Golden Teravon Press.

Zeithaml, Valerie A., A. Parasurman & Leonardo L. Berry. 1990. *Delivery Quality Service*. New York: The Free Press.

B. Sumber Dokumen

UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah.

UU RI Nomor 25 Tahun 2009 pasal 20 ayat 1 tentang pelayanan Publik

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 yaitu pelayanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang di butuhkan oleh publik.

UU Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Data Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung tentang *Perkembangan Kependudukan Kabupaten Bandung, Tahun 2014*.

PP Nomor 65 Tahun 2005 tentang pedoman penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan.