**DAFTAR PUSTAKA**

1. **BUKU-BUKU:**

Akadun, 2009 *Administrasi Perusahaan Negara,* Bandug: Alfabeta.

Creswell, John W, *Research Design Pendekatan Kualitatif, kuantitatif, dan Mixed*, Terjemahan oleh Achmad Fawaid, 2015, Edisi ketiga, Cetakan V, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik,* Cetakan 1, Yogyakarta: Gava Media.

Hasibuan, Malayu S.P., 2016, *Manajemen Dasar*, *Pengertian dan Masalah*, Cetakan ke-12, Jakarta: PT. Gunung Agung.

Mantra, Bagoes, Ida, 2015, *Demografi Umum*, Edisi Kedua, Penerbit: Pustaka Pelajar.

Mahmudi, 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik,* Edisi Ketiga, Penerbit: UPP STIM YKPN

Miles B, Matthew dan Huberman, Michael A. *Analisis Data Kualitatif*, Terjemahan Tjepjep Rohendi Rohidi, 1992 Cetakan 1, Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).

Ratminto dan Winarsih, Septi, Atik, 2016, *Manajemen Pelayanan :Pengembangan Model Konseptual , Penerapan, Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Cetakan 14, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rahmayanty, Nina, 2013, *Manajemen Pelayanan Prima*, Edisi 1, Cetakan 2, Yogyakarta: Graha Ilmu

Robbins, Stephen P, 1994, *Teori Organisasi: Struktur, Desain, dan Aplikasi*, Cetakan 1, jakarta: Arcan.

Rusli, Said, 2012, *Pengantar Ilmu Kependudukan*, Jakarta: LP3ES

Satibi, Iwan, 2012, *Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik,* Bandung: Unpas Press.

Sinambela, Poltak, Lijan, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan,dan Implementasi,* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Siagian, Sondang, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia,*Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Siagian, Sondang, 2003, *Filsafat Administrasi,* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Syafii, Inu Kencana, 1999, *Ilmu Adninistrasi Publik*, Jakarta: Rineka Cipta.

Syafii, Inu Kencana, 2003, *Sistem Administrasi Publik Republik Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sodikin, Ikin, 2012, *Kebijakan Pelayanan dan Kepentingan Publik,* Penerbit Ceplas.

**B. DOKUMEN**:

1. Rencana Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Tahun 2016.
2. Rencana kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Tahun 2016.
3. Data Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencataatan Sipil Kota Bandung Tahun 2016.
4. Undang-undang No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
5. SOTK.
6. Perwal No 1391 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
7. Data Aset Dinas Kependudukan dan Pencataan Sipil Kota Bandung Tahun 2016.

**C.WEBSITE**

<http://data.bandung.go.id/> “Data Bandung Dalam 1 Portal”

<http://www.disdukcapil.bandung.go.id/> “Web Resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”

Maddy, Khairul. “Konsep Pelayanan Prima”. Dalam <https://www.scribd.com/doc/224455725/KONSEP-KONSEP-PELAYANAN-PRIMA>., diakses 24 Februari 2017