

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku :

- Arikunto, Suharsimi., dkk. 2008. *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gavamedia.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Aptikom.
- Indrajit, Richardus Eko. 2016. *Electronic Government In Action; modul pembelajaran berbasis standar kompetensi dan kualifikasi kerja edisi 2*. Yogyakarta: Preinexus.
- Indrajit, Richardus, Eko. 2005. *E-government In Action*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kartiwa, Asep. 2012. *Perbandingan Administrasi Negara*. Bandung: Pustaka Setia.
- Maksudi, Beddy Iriawan. 2017. *Dasar-dasar Administrasi Publik*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mufiz, Ali. 2016. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. _____:_____.
- Mulyadi, Deddy. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Deputi II Bidang Manajemen Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara. 2009. *Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.
- Sampara, Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.
- Satibi, Iwan. 2011. *Teknik Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Bandung: CEPLAS.
- Satibi, Iwan. 2012. *Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik*. Bandung: Unpas Press.
- Sitepu, Nirwana SK. 1995. *Analisis Korelasi dan Regresi*. Bandung : FMIPA UNPAD.

- Soeprihanto, Jhon. 2001. *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*, Edisi Pertama. Yogyakarta : Cetakan Kelima BPFE.
- Sudiardita, I Ketut. 2016. *Ilmu Administrasi Negara*. Bali: Universitas Udayana.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sumiati, Imas. 2012. *Statistik*. Bandung: Unpas Press.
- Syafiie, Inu Kencana. 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Jurnal Karya Ilmiah :

- Andriariza, YAN AS, 2014, *Analisis Penerapan E-government di Kabupaten Sragen*, Jurnal Penelitian Pos dan informatika Vol.3 Puslitbang APTIKA IKP-Kementerian Kominfo.
- BAPPENAS (Badan Perencanaan Nasional) dari hasil Seminar Nasional *Leadership and Public Administration in Digital Era to 4.0 Industrial Revolution* (2018). Tidak terupdate online.
- Elysia, vita, dkk, ____, *Implementasi E-government untuk mendorong pelayanan publik yang terintegrasi di indonesia*, Jurnal karya ilmiah Optimalisasi Peran Sains Dan Teknologi Untuk Mewujudkan Smart City.
- Habibullah, Achmad, 2010, *Kajian pemanfaatan dan pengembangan E-government*.
- Nugraha, Joko Tri, 2018, *E-government dan Pelayanan Publik (studi tentang elemen sukses pengembangan E-government dipemerintah kabupaten sleman)*. Jurnal komunikasi dan kajian media volume 2.
- Safitri, Nurul wahida, 2016, *Penerapan E-government dipusat pelayanan informasi dan pengaduan kabupaten pinrang*, Skripsi Sarjana Strata-1 (S1).
- Tasunar, Nanang. 2006. *Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan Pada Pangkalan Pendaratan Ikan (Ppi) Morodemak*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. V, No. 1 Mei 2006,h. 41-62.

Wisnalmawati. 2005. *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan terhadap Niat Pembelian Ulang*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. No. 3 Jilid 10 2005, h. 153-165.

Internet :

Alfreda, Ega. Suryacahya, Ferdinand Waskita,ed., 2018, “*Sistem E-government dinilai dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik*”, Diakses melalui <http://jakarta.tribunnews.com/2018/11/22/sistem-E-government-dinilai-dapat-meningkatkan-kualitas-pelayanan-publik?page=all>. Diunduh Pada 19 Desember Pukul 6.41 WIB.

DISDUKCAPIL KOTA BANDUNG, _____, “*Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung*”, Diakses pada <https://disdukcapil.bandung.go.id/>.

Wahyono, Budi, 2012, “*Pengertian tentang Kualitas Pelayanan*”, Diakses pada <http://www.pendidikanekonomi.com/2012/05/pengertian-tentang-kualitas-pelayanan.html>. Diunduh pada 18 desember 2018 pukul 7.25 WIB.

Dokumen :

Buku saku terkait dengan Inovasi Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung tahun 2019.

Data Kependudukan Kota Bandung oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Tahun 2018.

Data Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Tahun 2019.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 29 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Komunikasi dan Informatika.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Peraturan WaliKota Bandung Nomor 1391 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.