**DAFTAR PUSTAKA**

**Buku**

Amin Ibrahim 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya : Mandar Maju

Agus Dwiyanto 2008. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik : Gajah Mada University Press.

Bambang Istianto 2009. Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik : Mitra Wacana Media

Brown. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.

Cresswell, 2010. Penelitian Kualitatif dan Desain Riset. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

De Vreye Sugianti. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.

Hardiyansyah, Parasuraman dan Berry. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.

Hasibuan,Malayu S.P. 2011. Manajemen Dasar,Pengertian,Dan Masalah. Bandung: PT Bumi Aksara.

Ibrahim, 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasi: Mandar Maju.

Mariane, 2018. Azas-Azas Manajemen. Bandung: Kencana Utama.

Moenir 2001. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia Jakarta : Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. 2005. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Napitupulu 2007. Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction. Alumni.

Salim & Woodward. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.

Satibi Iwan 2012. Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik. Bandung: Unpas Press.

Siagian, 2001. Kerangka Dasar Ilmu Administrasi: Rineka Cipta.

Siagian. 2008. Filsafat Administrasi: Rineka Cipta

Sinabela. 20015. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT bumi aksara.

Sondang P Siagian, 2014. Administrasi Pembangunan. Jakarta : PT bumi aksara.

Syafiie Inu Kencana. 1999. Ilmu Administrasi Publik. Jakarta : Rineka Cipta.

Tjiptono, 2005. Prinsip – Prinsip Total Quality Service : Andi.

Tjiptono 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.

Tjiptono 2012. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Andi.

Ulbert Silalahi, 2011, Studi tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori, dan Dimensi*.* Jakarta: CV Sinar Baru.

Yeremias T. Keban, 2014. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik. Gava Media.

Zeithhaml-Parasurman-Berry. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.

**Dokumen-Dokumen**

Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

Data Tugas, Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

UU No. 23 Tahun 2006 jo UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

PP 37 tahun 2007 pasal 13 tentang pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang No. 1 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Bupati Kabupaten Sumedang No. 30 Tanun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sumedang.

Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 2 Tahun 2010 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sumedang.

**Website**

<http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya>

<https://erikadianarizant.wordpress.com/tag/pelayanan-publik/>