

## DAFTAR PUSTAKA

### A. SUMBER BUKU

- A, Erika Revida dkk. 2020. *Teori Administrasi Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Amirullah. 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Athoillah, Anton. 2017. *Dasar-Dasar Manajemen. Edisi ketiga*. Bandung: Pustaka Setia.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Rosda.
- Mukarom, Zaenal, dan Muhibudin Wijaya. 2015. *Manajemolen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- . 2019. *Teori Administrasi Publik. Edisi ke - 9*. Bandung: Alfabeta.
- Ridwan, Juniorso, dan Achmad Sodik Sudrajat. 2017. *Hukum Administrasi Negara, Edisi Kelima*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Sedarmayanti. 2017. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2018. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sodikin, Slamet, Sugiri. 2015. *Akuntansi manajemen-sebuah pengantar. Edisi Kelima. 5 本*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Terry, George R. Rue, Leslie W. 2019. *Dasar-Dasar Manajemen, Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- . 2019. *Pemasaran Jasa, Edisi kedua*. Yogyakarta: ANDI.
- Ulbert, Silalahi. 2019. *STUDI TENTANG ILMU ADMINISTRASI. Cetakan ke-14*.

Bandung: SINAR BARU ALGESINDO.

Wijaya, Tony. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa, Edisi kedua*. Jakarta: PT Indeks.

## **B. SUMBER JURNAL**

Muliatwaty, Lia, and Shofwan Hendryawan. 2020. «PERANAN E-GOVERNMENTDALAM PELAYANAN PUBLIK» 11 (2).

Pratiwi, Inten. 2017. «Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung» .

Yayat Rukayat. 2018. «Kualitas Pelayanan Publik Bidang AdministrasiKependudukan di Kecamatan Pasirjambu.

## **C. SUMBER LAIN**

<https://regional.kompas.com/read/2018/05/03/13022411/ceritawawan-5-bulan-urus-kartu-keluarga-yang-tak-kunjung-beres?page=all>.

<https://disdukcapil.bandung.go.id/>

<http://data.bandung.go.id/dataset/cakupan-kepemilikan-kartu-identitas-anak-di-kota-bandung>

[https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=vPsAEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=teori+administrasi+publik&ots=7fEu3Mamz2&sig=zpPJgCyExNKV-PL6t5ISv1X4G4g&redir\\_esc=y#v=onepage&q=teori%20administrasi%20publik&f=fals](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=vPsAEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=teori+administrasi+publik&ots=7fEu3Mamz2&sig=zpPJgCyExNKV-PL6t5ISv1X4G4g&redir_esc=y#v=onepage&q=teori%20administrasi%20publik&f=fals).