

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Anas Sudiyono. Pengantar Evaluasi Pendidikan, (Jakarta: Raja Grafindo Persada,2008)
- Bharata, Atep Adya. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima,Jakarta:Elex Media Competindo
- Hardiansyah.2011 Kualitas Pelayanan Publik.Gava media.Yogyakarta
- Kasmir. (2006). Manajemen Perbankan, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mariane,Ine.2018.Azaz-Azaz Manajemen. Bandung :CV.Kencana Utama
- Moenir,HAS.2006.Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.Cet XII,Bandung: Bumi Aksara
- Satibi,Iwan.2012.Manajemen Publik.Cet.I,Bandung : Unpas Press
- Sugiyono.2019.MetodePenelitianKuantitatif,Kualitatif,danR&D.CetI.Bandung:Alfabeta
- Sutopo,HB.2006.Metodelogi Penelitian Kualitatif: Dasar Teori dan Terapannya dalam Penelitian.Surakarta:Univ.Sebelas Maret Press
- Sutrisno Hadi, Metodologi Research (Jilid 2), (Yogyakarta; Andi, 2004)
- Tjiptono,Fandy.2016. Service,Quality & Satisfaction.Ed.IV. Yogyakarta:CV.Andi Offset

B. Dokumen

1. Data aparat pemerintah Kantor Desa Cangkuang Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, *Tentang Pelayanan Publik* <http://ult.uny.ac.id/sites/ult.uny.ac.id/files/UU-No-25-Thn-2009-ttg->

[Pelayanan-Publik.pdf](#)

3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005 Tentang *Desa*
4. PERMENPAN RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, Komponen Standar pelayanan meliputi persyaratan, sistem mekanisme/prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan.
<http://standarpelayanan.bandung.go.id/loker/8e464996c993a579b0e0b8ed2c5de9af/2018/a9c1052d999225cfdd2abbd402b8a380.pdf>
5. KEPMENPAN Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 tentang Administrasi Kependudukan Tahun 2006
https://dispendukcapil.kendalkab.go.id/assets2/berkas/23/uu_23_2006_administrasi%20kependudukan.pdf
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
<https://pih.kemlu.go.id/files/UU0232014.pdf>
https://simpuh.kemenag.go.id/regulasi/kepmenpan_63_03.pdf

C. Ebook

- Dr. Hj. Mariati Rahman, M. S., Sobirin, S. S. M. S., S, G. A., & W, H. G. (2017). *Ilmu Administrasi* (1sted.).SAHMEDIA.
<https://books.google.co.id/books?id=pVNtDwAAQBAJ>
- Revida, E., Hidayatulloh, A. N., Soetijono, I. K., Hermawansyah, A., Purba, B., Tawakkal, M. I., Bahri, S., Pelu, M. F. A. R., Purba, S., Asmarianti, A., & others. (2020). *Teori Administrasi Publik* (1st ed.). Yayasan Kita Menulis.
<https://books.google.co.id/books?id=vPsAEAAAQBAJ>

D. Sumber Lain

- Fahmi Fahrullah, Erwin Resmawan, I. S. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kelurahan Rapak Dalam Kecamatan Loa Janan Ilir*. 6(3), 1265–1278. <https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/?p=2965>
- Galip, L. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo

Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmial Administrative*, X(1).
<file:///C:/Users/WIND-10/Downloads/222-436-1-SM.pdf>

Mugiana, Yogi (2018). Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Bandung.
<https://repo.fisip.unpas.ac.id/js/pdfjs/web/viewer.html?file=../../repository//142010010%20YOGI%20MUGIANA%20-encrypt.pdf>

Pane, N. M., & Yuliani, F. (2012). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan IMB. *Jurnal Kebijakan Publik*, 3(1), 51–57. <file:///C:/Users/WIND-10/Downloads/8684-28501-1-PB.pdf>

Rahim, Abdul (2018). Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung.
<https://repo.fisip.unpas.ac.id/js/pdfjs/web/viewer.html?file=../../repository//142010050%20MUHAMMAD%20ABDUL%20RAHIM%20-encrypt.pdf>

Syahdan. (2019). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor kelurahan kali kecamatan biau kabupaten buol. *Administrasi Publik*, 6, 155–164. <file:///C:/Users/WIND-10/Downloads/11796-37365-1-PB.pdf>