

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Jurnal

Parasuraman, V. A. (1988). SERVQUAL: A Skala MultipleItem Untuk Mengukur Konsumen Persepsi Kualitas Pelayanan . Jurnal Retailing Volume 64 Nomor 1 , 23-28.

Bambang Eka Saputra, B. I. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Jurnal Governance, p-ISSN 2442-3971 e-ISSN 2549-7138 Volume 7 Nomor1, April 2021,30-32.

Euis Salbiah, I. P. (2019). Partisipasi Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pertanahan. Jurnal Governace, p-ISSN 2442-3971 Volume 6 Nomor 1, April 2020 , 38-41

Sugiyono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Inu Kencana Syafii. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Moh.Nazir. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia

Suryo sakti hadi wijoyo Pelayanan Publik berbasis *Regional Complex Analysis*

UU Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

UU Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2003 Tentang Administrasi Kependudukan.

Perpres RI Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan/tata cara pendaftaran penduduk pencatatan sipil (pasal 11-14).

Pandji santosa, *Administrasi Public Teori dan Aplikasi Good Governance*, (Jakarta Refika Aditama,2008)

Michael Hawlett dan M. Ramesh, *studying public policy: policy cycles and Policy subsystem*, (Oxford : Oxford University press, 1995)

Lembaga Administrasi Negara (LAN) RI, *pelayanan public, modul pelatihan kader PNS*, (Jakarta : LAN RI,2016

Iwan Satibi, *Manajemen Public dalam perspektif Teoritik dan Empirik*, (Bandung Universitas Pasundan Press.2012)

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R & D)*. Bandung:Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta

Juniarso, Ridwan dan Achmad Sodik, Sudrajat. 2010. *Hukum Administrasi Negara dan kebijakan pelayanan publik*. Bandung: Nuansa.

Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong. 1989. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remad

Nawawi, Zaidan. 2013. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: Raja Grafindo

Persada. Pusat Bahasa Depdiknas. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (Edisi Ketiga)*. Jakarta: Balai Pustaka.

Rahmayanti, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ratminto dan Winarsih Atik Septi. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rewansyah Asmawi. 2010. *Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Good Governance*. Jakarta: YusaintanasPrima.

Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Suber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara

Pembuatan Kartu Keluarga <https://nasional.tempo.co/read/1662811/mau-bikin-kartu-keluarga-kenali-cara-dan-syarat-membuat-kk>

internet

Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11), kualitas pelayanan [https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap/article/download/954/1414#:~:text=Menurut%20Zeithaml%2C%20Parassuraman%20%26%20Berry%20\(%2C%20dan%20empati%20\(emphaty\).](https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap/article/download/954/1414#:~:text=Menurut%20Zeithaml%2C%20Parassuraman%20%26%20Berry%20(%2C%20dan%20empati%20(emphaty).)

Pelayanan Publik <http://repository.unpas.ac.id/42696/1/BAB%20II.pdf>

Kualitas Pelayanan Publik <http://repository.uin-suska.ac.id/4008/3/BAB%20II.pdf>

Renstra Kecamatan Cikancung <https://ppid.bandungkab.go.id/detail/kecamatan-cikancung-renstra-kecamatan-cikancung-2021-2026>

Jumlah penduduk di kecamatan cikancung kabupaten bandung <https://ppid.bandungkab.go.id/image/document/kecamatan-cikancung-dok-lakip-2021-kecamatn-cikancung.pdf>

Pengertian Administrasi Publik dan pelayanan public <https://repository.unpas.ac.id/60909/6/Bab%201.pdf>

Renja Kecamatan Cikancung <https://ppid.bandungkab.go.id/detail/kecamatan-cikancung-renstra-kecamatan-cikancung-2021-2026>

Gambaran Umum Kecamatan Cikancung

<https://bandungkab.bps.go.id/publication/2021/09/24/c2c9f9c5c15dac1719865b83/kecamatan-cikancung-dalam-angka-2021.html>

Metode Penelitian Kualitatif http://repository.uinsu.ac.id/590/6/BAB_III.pdf

Penelitian terdahulu karya Nurmas Salbiah Eius afmi universitas Djuanda
(2022)<https://ojs.unida.ac.id/JGS/article/view/5438>

Penelitian terdahulu karya Tasrif (2019) program studi magister administrasi
publik <https://jurnal2.untagsmg.ac.id/index.php/jma/article/view/474>

<https://media.neliti.com/media/publications/160321-ID-kualitas-pelayanan-pengurusan-kartu-kelu.pdf>

https://jurnal.umrah.ac.id/wp-content/uploads/gravity_forms/1-ec61c9cb232a03a96d0947c6478e525e/2017/02/NASKAH-PUBLIKASI.pdf