

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, R. W. (2022). Kualitas Pelayanan Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Pencatatan Kartu Keluarga Di Masyarakat Kecamatan Margaasih Kabupaten Bandung (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).
- Creswell, J. W. (2016). *Research design: Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran* (Edisi ke-4). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Darmawan, E. D., Sudewa, J. & Ratna, Y (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung. *Jurnal Co Management*, 4(2), 680-687.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2005). *Quality Management: Introduction to total quality management*. Pearson Education.
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori Dan Praktik. Depok: PT RajaGrafindo Persada. S.P, H. M. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia: Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, Philip (2000). Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen, Jakarta: Prenhalindo.
- Marwansyah. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia. Alfabeta.
- Moleong, L. J. (2014). Metodologi Penelitian Kualitatif. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi revisi). Remaja Rosdakarya.
- Munawaroh. (2013). Metodologi Penelitian. Jurnal Ilmiah Pendidikan
- Pasolong, H (2010). Harbani Pasolong TEORI ADMINISTRASI PUBLIK.
- Rernawan, E. (2011). *Organization Culture*, Budaya Organisasi dalam Perspektif Ekonomi dan Bisniss. Alfabeta.
- Rahayu, S (2016). Manajemen Pelayanan Publik. Graha Ilmu.
- Siagian, S. P. (2003). Filsafat Administrasi. Bumi Aksara.
- Silalahi, U. (2013). Study tentang Ilmu Administrasi.
- Satibi. 2017. Manajemen Publik dalam Perspektif Teoretik dan Empirik. Bandung: Pustaka Setia.

- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi.
- Tantinadia, M. (2025). *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Bedas Digital Service (BDS): Studi Kasus Pada Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung (Doctoral Dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung)*.

### **Dokumen**

- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik.
- Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 17 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.