

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Sumber Buku

- Burhan Bungin (ed.), 2007, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta:Rajagrafindo Persada
- Dwiyanto, Agus, 2006, *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press
- Hardiyansyah.2011.*Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Bandung:Mandar Maju.
- Imam Gunawan, 2013, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Lexy Moleong, 2006, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung:PT Remaja Rosdakarya Offset
- Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta.:Bumi Aksara
- Moenir,H.A.S, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta:Bumi Aksara
- Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto, dan Atik Septi 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- \_\_\_\_\_. 2013. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- .
- Saefullah, 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: Fisip UNPAD
- Sinambela, dkk.2011. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Soehartono, Irawan 2011 *Metode Penelitian Sosial*, Bandung:PT.Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Suharsimi Arikunto, 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta:PT Rineka Cipta

Suprijadi, Anwar. 2004. *Kebijakan Peningkatan Kompetensi Aparatur Pelayanan Publik*, Jakarta: LANRI.

Tjiptono, Fandy, 2000, *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*, Yogyakarta: Andi Offset

\_\_\_\_\_, 2003, *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset

\_\_\_\_\_, Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa, Edisi Ketiga*, Yogyakarta, Andi Offset..

Triguno, 1997, *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta : Golden Teravon Pres.

Zainal Arifin, 2012, *Penelitian Pendidikan Metode Dan Paradigma Baru*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.

Zeithaml, Valerie A., A. Parasurman & Leonardo L. Berry. 1990. *Delivery Quality Service*, Newtork: The Free Press.

## **B. Sumber Dokumen**

Republik, Indonesia, 2006, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang *Administrasi Kependudukan*

\_\_\_\_\_, 2009, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang *pelayanan Publik*

\_\_\_\_\_, 2013, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang *Administrasi Kependudukan*.

\_\_\_\_\_, 2014, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang *Pemerintahan Daerah*.

\_\_\_\_\_, 2015, Undang-Undang No. 9 Tahun 2015 tentang *Perubahan Kedua Atas Undang-Undang No.23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah*

\_\_\_\_\_, 2003, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik*

\_\_\_\_\_, 2010. Peraturan Presiden nomor 35 tahun 2010 Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang *Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional*

\_\_\_\_\_, 2010 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang *Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*

\_\_\_\_\_, Kepmendagri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Keputusan Bupati Bandung Nomor 138/Kep.420-Pemum/2011 tentang *Penetapan Kecamatan Sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)*.

Keputusan Bupati Bandung Nomor 138/Kep.368-Pemum/2011 tentang *Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)*