

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Anatan, Lina dan Lena Ellitan. 2009. *Manajemen Inovasi (Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia)*. Bandung: Alfabeta.
- A. Parasuraman., 2014., *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. New Jersey : Prentince Hall.
- Albrecht dan Zemke. Dwiyanto 2005: 145. Service Quality.
- A.S Moenir, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Istianto, Bambang. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011.
- Budiardjo.M : 2008. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta 2007
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta: Jakarta
- Desayu E S, Kurniasih D, dkk. *Pedoman Penulisan Skripsi & Pelaksanaan Sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia* :Bandung 2022
- Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government*. Newyork : McGraw-Hill.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government*. Yogyakarta
- Indrajit, Richardus Eko. 2004 *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi)* Yogyakarta
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. *E-Government In Action, Ragam Kasus Implementasi Sukses diberbagai Belahan Dunia*.Yogyakarta: Andi.
- IPCC. 2006. *2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories. Prepared by the National Greenhouse Gas Inventories Programme, Eggleston H.S., Buendia L., Miwa K., Ngara T. and Tanabe K. (eds)*. Japan: IGES.
- Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan*, Jakarta:STIA LAN Press.
- Kotler, Philip. and Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta
- Lijan, poltak sinambela dkk., 2011. *Reformasi pelayanan public*, Jakarta : pt.bumi aksara.

- Mahmoedin, 2010, *Melacak Kredit Bermasalah*, Cetakan Pertama, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Muhadam.L. 2014.*Memahami Ilmu Pemerintahan*.Jakarta : Rajawali Pers
- Moleong, J. Lexy. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Morgan, Colin dan Stephen, Murgatroyd. 1994. *Total Quality Management in the Public Sector: An Interactive Perspective*. Buckingham. Open University Press.
- Miftah Thoha. 1995. *Kepemimpinan dalam Manajemen Suatu Pendekatan Perilaku*. Jakarta: CV Rajawali
- Moenir, A.S. 2008.*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: Alumni.
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Kybernologi Sebuah Rekonstruksi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nurdin, Ismail dan Sri Hartati. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar, 2006
- Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.
- Sumarto, Hetifa Sj. 2003. "Inovasi, Partisipasi dan *Good governance*". Bandung: Yayasan Obor Indonesia
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyono. Zainal Mukarom:2015. *Pelayanan publik dan kualitas adminitrasi puclik*.
- Subarsono. 2006. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Suwarno, Yogi. 2008.*Inovasi Di Sektor Publik*. STIA-LAN Press.Jakarta. Volume 1, Nomor 1, Januari 2013
- Siagian, P, Sondang. (2009) *Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, dan Strateginya*. Jakarta, Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan P dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tamim, F. 2004. *Reformasi Birokrasi*, Jakarta: Blantika.

*The World Bank Group* (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), *E-Government*.

Thoha, Miftah, 1995, *Dimensi prima Administrasi Negara*, FISIP, Yogyakarta

Yustianto, P. 2006. *Manajemen Pengembangan Teknologi Informasi: Transformasi Menuju e-Government*. Prosiding Konferensi Nasional Teknologi dan Komunikasi untuk Indonesia, 3-4 Mei. Bandung.

Yuhfizar. 2012. *Cara Mudah Membangun Website Interaktif Menggunakan CMS Joomla Edisi Revisi*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta

Zeithaml, Valerie A., *et al. Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster, 1990.

Zein, Achmad. 2009. *Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

### **Rujukan Elektronik**

Asropi. 2008. *Jurnal Ilmu Administrasi Volue V, No. 3 tentang Budaya Inovasi dan Reformasi Birokrasi*. [www.asropi.files.wordpress.com](http://www.asropi.files.wordpress.com). [10/4/2022]

*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*.  
[https://perpus.menpan.go.id/uploaded\\_files/temporary/DigitalCollection/Njk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYTQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ4ZQ==.pdf](https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/Njk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYTQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ4ZQ==.pdf)  
[13/4/2022]

*Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor : 16 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik*  
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/203056/perda-kota-bandung-no-16-tahun-2011> [16/5/2022]

### **Dokumen-Dokumen**

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004

UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dalam Bab XXI bertajuk Inovasi Daerah. Dari Pasal 386 hingga Pasal 390 UU 23/2014

UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 1470 Tahun 2018 Tentang Rencana Induk Bandung Kota Cerdas (*Master Plan Bandung Smart City*) Periode 2018-2023

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha Pasal 1 ayat 1 sampai dengan 5

Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 1470 Tahun 2018 Tentang Rencana Induk Bandung Kota Cerdas (*Master Plan Bandung Smart City*) Periode 2018-2023

Peraturan Presiden RI No. 112 Tahun 2007 dan dijelaskan lebih lanjut dalam Pasal 1 ayat (6) Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor: 29/70/MDAG/PER/12/2013 tentang Pedoman Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor : 16 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik

### **Jurnal, Disertasi**

Aprianty, D. R. (2016). *Penerapan kebijakan E-Government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(4), 1589-1602.

Karniawati, Nia. 2018. "*E-Goverment dalam Pelayanan Perijinan Rekomendasi Pemanfaatan Ruang Kawasan Bandung Utara (KBU) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Jawa Barat*." Disertasi. Undpad: Bandung

Ranggi Ade Febrian.2018. Inovasi Daerah dari Perspektif Regulasi, Konseptual, dan Empiris (Tinjauan terhadap pasal Pasal 386 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah). *Jurnal Kajian Pemerintahan* Volume 4 Nomor 1

Siti Widharetno Mursalim.2017. *Implementasi Kebijakan Smart City Di Kota Bandung*.Vol 14.*Jurnal Ilmu Adminitrasi*

Syahrul Ramadhan.2019. *Penyelesaian Permasalahan Menggunakan Konsep SMART CITY di Kota Bandung*. Vol 5 no 2.E-Jurnal UNDIP

B Rianto, T Lestari. *Polri dan Aplikasi E-Government Dalam Pelayanan Publik Putra* : Media Nusantara. Surabaya, 2012