DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

Abdurrahman, Oemi. 1995. *Dasar-dasar Public Relation*. Bandung : PT. Citra

Aditya Bakti. Anwar, M. Khoirul dan Oetojo S, Asianti. 2004. *Aplikasi Sistem Informasi*

2010 *Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah SIMDA*.Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Black, James. 2001. *Metode dan Masalah Penelitian Sosial.* Bandung : Refika

Aditama.Buffa. 1990. *Manajemen Produksi. Jakarta* : Erlangga.

Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Edvardsson, Bo, Gerry Larsson, and Sven Setterlind. 1997. "*Internal Service Quality and The Psychosocial Work Environment: An Empirical Analysis of Conceptual Interrelatedness. "* The Service Industries Journal Vol.17. Page 252 -263.

Evers, Hans. 1988. *Teori masyarakat: proses peradaban dalam sistim dunia modern*. Jakarta : Yayasan Obor indonesia.

Fitzsimmons, James and Mona J. Fitzsimmons. 2004. *Service Management Operations, Strategy and Information Technology*. New York : Mc Graw Hill.

Gaspersz, V. 1997a. MANAJEMEN KUALITAS DALAM INDUSTRI JASA, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Gronroos Christian. 1990. *Service Management and Marketing: A Moment of Truth.* Singapore: Maxwell Macmillan International.

Handayaningrat, Suwarno. 1982. *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta : PT.Gunung Agung.

Jogiyanto, HM. (2001). *Analisis dan Disain Sistem Informasi*. Yogyakarta : Andi Offset.

Hasan, Iqbal. (2002). *Pokok-Pokok Materi Metode Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta : Ghalia Indonesia

Huriyati, Ratih. 2005. *Service Marketing*. Jakarta : PT. Gramedia.

Ibrahim, Amin. 2007. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju.

Indrajit, Richardus Eko. 2005 *E-Government in Action*. Yogyakarta : ANDI.

Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Andi.

Kurniawan, J. Luthfi dan Mokhammad Najih. 2008. *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang : In.Trans.

Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2000. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung : Rafika Aditama.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perusahaan*. Bandung : Rosda.

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung : Alumni.

Nugroho, Eko. 2008. *Sistem Informasi Manajemen*. ANDI.

Nurcholis, Hanif. 2005. *Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Jakarta : Grasindo.

Osborne, David, and Ted Gaebler. 1992. *Reinventing Government : How The Entrepreneur Spirit is Transforming The Public Service*, terjemahan : *Mewirausahakan Birokrasi Mentransformasikan Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik*. Alih Bahasa Abdul Rosyid dan Ramelan. Jakarta : Pustaka Binaman Pressindo.

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. ALFABETA.

Prawirosentono, Suryadi. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Kebijakan Kinerja Karyawan, Kiat Menuju Organisasi Kompetitif Dalam Perdagangan Bebas Dunia*. Yogyakarta : BPFE.

Rasyid, M. Ryaas. 1997. *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, Jakarta : Yarsif Watampoe.

. 1997. *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan Politik Orde Baru*, Jakarta : Yarsif Watampoe.

Rachmadi, F. 1994. *Public Relation dalam Teori dan Praktik*. Jakarta : PT. Gramedia.

Ruky, Ahmad. S. 2001. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Sastropoetro, R.A. Santoso. 1998. *Partisipasi, Kominikasi, Persuasi dan Disiplin Dalam Pembangunan Nasional*. Bandung : Penerbit Alumni.

Sedarmayanti. 2000. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Mneghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*. Bangung : Mandar Maju. 2001.

2000. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Mandar Maju.

Sondang, Siagian.(2006). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara.

Silalahi, Uber. 2006. *Metode Penelitian sosial. Bandung* : Unpar Press

Simamora. 2001. *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profesional*. Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta : Bumi Aksara.

Subana, M. Dan Sudrajat, 2005. *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*. Bandung : CV Pustaka Pelajar.

Sulistiani, Ambar Teguh. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep dan Implementasi dalam Organisasi Publik.* Jogjakarta : Graha Ilmu.

Susanto, Azhar. 2007. *Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Pengembangannya*. Bandung : Lingga Jaya.

Sutanta, Edhy. 2003. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta : PT.Graha Ilmu.

Suyanto, Bagong. 2005. *Metode penelitian social: berbagai alternative pendekatan*. Jakarta : Prenada Media.

Syafiie, Inu Kencana dkk. 2004. *Ilmu Administrasi*. Binaman Pressindo.

Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
. 2003. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Lukman Offset YPAPI.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction Edisi Kedua*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Ttiguno. 1997. *Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja.* Jakarta : Golden Terayon Press

Utomo, Warsito. 2007. *Administrasi Publik Baru di Indonesia*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Wahyono, Teguh. 2004. *Sistem Informasi Konsep Dasar, Analisis Desain dan Implementasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Waworuntu, Bob, 1997, *Dasar-Dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Widjaja, A.W. 1985. *Penerapan Motivasi Dalam Kepemimpinan*. Jakarta : Era Swara

Dokumen-Dokumen

Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Dan Peraturan Pelaksanaannya.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Permendagri Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Pengelolaan Keuangan daerah.

Selayang Pandang Dispenda Pemerintah Kota Bandung 2014