DAFTAR PUSTAKA

Danim, Sudarwan. 1995. *Transformasi Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara

Evans, Lindsay. 2007. *Pengantar Six Sigma an Introduction to Six Sigma And Process Improvement.* Jakarta: Salemba Empat.

Faisal, Sanafiah. 1996. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Gibson, Ivancevich, Donnelly. 1996. *Organisasi : Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta Barat: Binarupa Aksara.

Gibson, Ivancevich, Donelly. 1996. *Organisasi, Edisi 8, Jilid I*. Jakarta : Binarupa Aksara.

Indrajit, Richardus Eko. 2000. *Pengantar Konsep Dasar : Manajemen Sistem Informasi dan teknologi Informasi.* Jakarta: PT. ELEX MEDIA KOMPUTINDO.

Indrajit, Richardus Eko. 2004. *e-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital.* Yogyakarta: Andi Offset.

Indrajit, Richardus Eko. 2005. *e-Government In Action*. Yogyakarta: Andi Offset.

Jogiyanto. 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset

Malo, Manasse. 2003. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Pusat Penerbitan Universitas Terbuka.

Moenir, H.A. 1997. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Pardosi, Mico. 2004. *Pengenalan Internet : Burst of Energy*. Surabaya : PT. INDAH Anggota IKAPI.

Pudyatmoko, Sri Y. 2009. *Perijinan : Problem dan Upaya Pembenahan*. Jakarta : PT. GRASINDO

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

Sari, Endang. 1993. *Audience Research : Pengantar Studi Penelitian Terhadap Pembaca, Pendengar dan Pemirsa*. Yogyakarta: Andi Offset

Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Ilham Jaya.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik* : *Teori, Kebijakan, dan Implementasi.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Soehartono, Irawan. 2004. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT REMAJA ROSDAKARYA.

Spelt, N.M. dan J.B.J.M. ten Berge, disunting Philipus M. Hadjon, SH. 1993. *Pengantar Hukum Perijinan*. Surabaya: Yuridika.

Steers, M. Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Sudjana, Nana. 2005. *Tuntutan Penyusunan Karya Ilmiah*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.

Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.

Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Keputusan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta : Renka Cipta.

Supriyono. 2000. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Erlangga.

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

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

Suyanto, Bagong. 2005. *Metode Penelitian Sosial* : *Berbagai alternatif Pendekatan*. Jakarta: Prenada Media.

Syafiie, Inu Kencana. 1998. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta : PT. Pertja.

Tjiptono, Fandi. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : ANDI.

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

DOKUMEN-DOKUMEN LAIN :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah.

Peraturan Daerah Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Lain Provinsi Jawa Barat.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Gubernur Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan Terpadu Provinsi Jawa Barat.

RUJUKAN ELEKTRONIK :

Deeyan. (2008). *Pengertian Website*. Melalui http://deeyan.blogspot.com/2008/03/pengertian_website. [17/03/2010].

http ://google.com

Ramadani. (Tanpa tahun). *Pengertian Website*. Melalui http://ramadani.info/../47-pengertian-website [17/03/2010].

Website www.bpptjabar.com

JURNAL :

Parasuraman, A.,V.A. Zeithml, and L.L Berry. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications For Future Research. Journal of Marketing*, Vol. 49 : 41-50.