DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku :

Anwar, Khoirul dan Oetojo (2004). *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintah di Era Otonomi Daerah SIMDA.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Budiono, (1985), *Ekonomi Makro seri Sinopsis – Pengantar Ilmu Ekonomi No. 2*, BPFE, Yogyakarta

Gasperz, Vincent. (1997). *Manajemen kualitas.penerapan konsep kualitas dalam manajemen bisnis total*. Gramedia pustaka.

Ibrahim, (1997). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Indrajit, R.E. (2006). *Electronic Government*. Yogyakarta: ANDI.

Kadir, Abdul. (2003). *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI.

Komaruddin, A.(1993). *Ensiklopedia Manajemen*, Alumni, Bandung.

Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Pembaruan.

LAN RI. (1992). *Info Pan Nomor 3 Tahun 1*. Jakarta: LAN RI

Lovelock, Christopher (2001), *service marketing, people, technology, strategy*, fourth edition, prentice-hall, inc.

Lukman, S (2001), *Membangun Kepemerintahan Yang Baik, Lembaga* Administrasi Negara Republik Indonesia, Jakarta.

---------- (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

Moenir,H.A.S (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Nasution, (2003). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif.* Bandung: PT Tarsito.

---------- (2001), *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia-Indonesia: Jakarta.

Nawawi, Hadari.H (2007). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Pontianak: Gadjah Mada University Press.

Poerwadarminta, (1995). *Kamus Besar Bahasa Indonesia.* Jakarta: Gramedia.

Ratminto. (2006). *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Saefullah, (1999*). Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: Fisip UNPAD.

Sianipar (1999), *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.

Sinambela, L.P (2007), *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*, Bumi Aksara, Jakarta.

Sugiyono (2006), *Metode Penelitian Administrasi*, Ed-VI, Alfabeta, Bandung

Supranto, (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Supriatna, Tjahya. (1996). *Aspek Sikap Mental dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Nimas Multima.

Sutarto, (2002), *Dasar-Dasar Organisasi*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta

Sutopo, (2002), *Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara-RI, Yogyakarta

Suyatna, Bagong. (2005). *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternative Pendekatan.* Jakarta: Prenada Media.

Tjiptono, Fandi. (1995). *Total Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset

----------(1996*). Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset

Triguno, (1997). *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Golden Teravon Press.

Zeithaml, A.Valarie, Parasuraman, Berry. (1990). *Delivering Quality Service.* New York: Free Press.

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

Widodo, Joko. (2001). *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada era Desentralisasi dan Otonomi Daerah.* Surabaya: CV Cutra Media.

Wiryatmi, Endang Tri L. (1996). *Manajemen Pelayanan Umum*. Bandung: LAN.

B. Perundang-Undangan :

Instruksi Presiden RI Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah.

Undang-undang nomor 23 tahun 1997 pasal 6 ayat 1 tentang kewajiban menjaga kelestarian fungsi lingkungan hidup.

Undang-undang nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional.

Keputusan Walikota No. 1230 /2001 tentang Juknis pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor ,Penyelenggaraan Bengkel Umum, Lembaga Teknis Penguji, Penyelenggaraan Pendidikan Sekolah Mengemudi dan Kegiatan Bongkar Muat Barang Di Kota Bandung.

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

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004.

Peraturan Daerah Kota Bandung no. 03 tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Ketertiban, Kebersihan dan Keindahan.

Keputusan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 5 Tahun 2006 tentang ambang batas gas emisi kendaraan bermotor.

Peraturan daerah provinsi jawa barat nomor 11 tahun 2006 tentang pengendalian pencemaran udara.

Peraturan walikota bandung nomor 475 tahun 2008 tentang rincian tugas pokok dan fungsi satuan organisasi pada dinas dikota bandung.

Undang-undang republik Indonesia nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan.

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Walikota Bandung no. 572 tahun 2010 tentang Pengujian Ambang Batas Emisi Gas Buang Kendaraan Bermotor.