DAFTAR PUSTAKA

1. Buku-buku:

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

Anwar, Khoirul. 2004. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintah di Era Otonomi Daerah*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.

Denhardt, Janet V. dan Robert B. Dendhart. 2003. *New Public Service.* New York & London: M. E. Sharpe.

Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Faisal, Sanafiah. 1999. *Format-Format Penelitian Sosial.* Jakarta: PT. Grafindo Persada.

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya.* Bandung : Mandar Maju.

Indrajit, R.E. 2006. *E-Government-In Action.* Yogjakarta: Andi.

Istianto, Bambang. 2009. *Manajemen Pemerintahan Dalam Persepektif Pelayanan Publik.* Jakarta: Mitra Wacana Media.

Jogianto. 2005. *Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.

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

Kasali, Rhenald. 1992. *Manajemen periklanan: konsep dan aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.

Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

McLeod, Raymond, Jr.George Schell. 2004. *Sistem Informasi Manajemen.* Jakarta: PT. Indeks.

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

Moleong, Lexy J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: Rosdakarya.

Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Costumer Stafication*. Bandung: PT. Alumni.

Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi* Bandung: ALFABETA.

Poerwadarminta, W. J. S. 1996. *Kamus Umum Bahasa Indonesia.* Jakarta: Balai Pustaka.

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

Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manejemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ridwan. 2006. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Sinambela, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

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

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik.* Bandung: PT. Reflika Aditama.

Susanto, Azhar. 2004. *Sistem Informasi Akutansi (Konsep dan Pengembangan Berbasis Komputer)*. Bandung: Lingga Jaya.

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

Syafrudin, Ateng. 1992. *Pengurusan Perizinan.* Bandung: Pusat Pendidikan dan Pelatihan St Aloysius.

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2003. *Kebijakan Publik Yang Membumi.* Yogyakarta: Yayasan Pembaruan Administrasi Publik Indonesia (YPAPI) dan Lukman Offset.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

_____ 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.

Triguno. 1997. *Budaya Kerja, Meningkatkan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Golden Terayon Press.

Usman, Husaini dan Akbar Purnomo. 2009. *Metode Penelitian Sosial* . Jakarta : Bumi Aksara.

Winarno, Budi. 2005. *Teori dan Proses Kebijakan Publik.* Yogyakarta:Media Pressindo (Anggota IKAPI).

2. Dokumen-dokumen:

Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Pengembangan *Electronik Government*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Presiden Nomor 29 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal Dalam Rangka Penanaman Modal Asing dan Penanaman Modal Dalam Negeri Melalui Sistem Pelayanan Satu Atap.

Keputusan Walikota Bandung Nomor 1133 Tahun 2003 Tentang Perhitungan Hasil Nilai Sewa Reklame dan Masa Pajak Reklame.

Keputusan Walikota Nomor 800/Kep. 160-INSPEKTORAT/2011 Tentang Kode Etik Pegawai.

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2009 Tentang Pembentukan Dan Struktur Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kota Bandung.

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 17 Tahun 2001 Tentang Penyelenggaraan Reklame.

Peraturan Daerah Nomor 02 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Reklame.

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

Peraturan Walikota Bandung Nomor 333 Tahun 2010 Tentang Rincian Tugas Pokok Fungsi, Uraian Tugas Dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung.

Peraturan Walikota Bandung Nomor 407 Tahun 2007 tentang Petunjuk Penyelenggaraan Reklame.

Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemerintah Daerah.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1985 tentang Pengadilan Tata Usaha Negara.

3. Rujukan Elektronik

http://www.boss.or.id [25/12/2010-21:15 WIB]

http://www.bandung.go.id [26/01/2011-20:00 WIB]