# DAFTAR PUSTAKA

**Buku:**


Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Danim, Sudarwan. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif Ancangan Metodologi.Presentasi dan Publikasi Hasil Penelitian Untuk Mahasiswa dan Peneliti Pemula Bidang Ilmu-Ilmu Sosial, Pendidiikan dan Humaniora*. Bandung: CV. Pustaka Setia.

Gaspersz, V. 1997. *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep VINCENT dalam MANAJEMEN BISNIS TOTAL*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Kumorotomo, Wahyudi. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik: Sketsa pada masa transisi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Lovelock & Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks

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

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

Masri Singarimbun. 2006. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES.

Moleong, Lexy. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Ndraha, Taliziduhu, 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Osborne, David, Ted, Gaebler. 1992. *Mewirausahakan Birokrasi: Mentransformasikan Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik.* Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.

Pamudji. 1994. *Profesional Aparatur Negara Dalam Rangka pelayanan Publik*. Jakarta: Widyapraja.

Philipus M. Hadjon. 1993. *Pengantar Hukum Perizinan*, Surabaya: Yudika

Prins, W.F. 1976. *Hukum Administrasi,* Jakarta: Pradya Paramita.

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

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

Tjiptono, Fandy. 1995. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi

----------. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

----------. 1998. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Utrecht. 1963. *Pengantar Hukum Administrasi Negara Indonesia*. *Cet VI*. Jakarta: PT. Penerbit dan Balai Buku Ichtiar

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah.* Surabaya: Insan Cendekia.

Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

**Perundang-undangan:**

Undang-Undang Republik Indonesia No.28 tahun 2002 pasal 8 ayat 1 huruf c Tentang Banguan Gedung

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2005 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung

Perda Kota Cimahi No. 37 tahun 2003 tentang Izin Mendirikan Bangunan

**Artikel/Dokumen/Jurnal/Skripsi/Desertasi :**

11 SP IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN-2013

Buku Profil Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi Tahun 2013

Moch. Itoc Tochija “Implementasi Kebijakan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kota Cimahi” Desertasi Fakultas Sosial dan Politik UNPAD. Bandung. 2012.

Ferry Setiawan Indriyanto. ”Analisis Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) Kota Cimahi” Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Komputer Indonesia. Bandung. 2010.

**Elektronik :**

kppt.cimahikota.go.id