DAFTAR PUSTAKA

A. Litelatur Buku:

Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat,2009, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*,Bandung : Nuansa.

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

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

Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

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

Ibnu, Samugyo dkk. 2016. *Edisi Revisi Pedoman Penulisan Skripsi & Pelaksanaan Sidang.* Bandung: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia.

Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara

Syafri, Wirman.2012. *Studi tentang administrasi publik*. Jakarta : Erlangga.

Zeithml,Parasuraman, dan Berry. 1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation.* New York:The Free Press

Rasyid. 1997, *Makna Pemerintahan Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan.* Jakarta: Watampone

Agus dkk. 2005. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia.*Yogyakarta: PSKK UGM.

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

Rasyid, Ryaas, 1998. *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan.* Jakarta : Yarif Watampone.

Atik,dan ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual,penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

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

Indrajit, Richardus Eko (2002). *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta:PT Elek Media Komputindo.

Rianto, Budi., Tri Lestari. 2012. *Polri & Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik.* Surabaya : CV. Putra Media Nusantara (PMN).

Salam, Darma Setyawan. 2007. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Djambatan.

Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

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

B. Peraturan-Peraturan Dan Dokumen

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kota Bandung No. 08 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah

Peraturan Walikota Bandung No. 1396 Tahun Tentang 2016 SOTK DPMPTSP

SK Kepala DPMPTSP No. 503/780-DPMPTSP Tentang Standar Pelayanan Secara Elektronik

Kode Etik Pegawai DPMPTSP Kota Bandung Nomor 503/781-DPMPTSP
Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi pemerintahan

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

C. Sumber Lain

Risma,2017**.** *Efektivitas Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung (Studi Pelaksanaan HAY.U Bandung pada Perizinan Trayek.*
Bandung : Universitas pasundan

Andris, 2017. *Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II tasikmalaya*. Bandung: Universitas Komputer indonesia

Andi, 2017. Efektivitas pelayanan izin trayek Angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP) online Di dinas penanaman modal dan pelayanan Terpadu satu pintu (DPMPTSP) provinsi jawa barat.
Bandung : Unikom

Dedi, 2010. Prosedur Pelayanan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

D. Rujukan Elektronik

http://teguhpw335.blogspot.co.id/2015/04/definisi-publik-dan-stakeholder.html (Diakses tanggal 12/07/18 pada jam 22.23)

https://dpmptsp.bandung.go.id/ (Diakses tanggal 07/08/18 pada jam 20.15)

http://elib.unikom.ac.id/download.php?id=213716 (Diakses pada tanggal 07/08/18 pada jam 22.05)

https://dpmptsp.jabarprov.go.id/web/index.php (Diakses pada Tanggal 26/07/18 pada jam 02.04)
pada jam 02.04