

DAFTAR PUSTAKA

Buku – Buku dan Jurnal:

Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.

Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Mulyadi, Deddy, 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Jakarta: Balai Pustaka

Ndraha, Taliziduhu, 2002, *Kybernology*, Edisi 2. Jakarta: Rineka Cipta.

Nugroho, Riant, 2014. *Public Policy*. Jakarta : Elex Media Komputindo

Parasuraman and Zeithaml, 2001. *Service Quality*. Massachussets: Marketing Science Institute

Rosidi, Abidarin, 2016. *Reinventing Government*. Bandung: CV Alfabeta

Rusfiana dan Yuswanda, 2016. *Teori dan Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: CV Alfabeta

Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta

Sujarweni, Wiratna, 2014. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press

Syafi'ie, Inu Kencana, 2001. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama

Sumber Lainnya:

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Pengembangan *E- Government*

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 16 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Walikota Bandung Nomor 495 Tahun 2015 tentang Standar Operasional Prosedur DPMPTSP Kota Bandung

Laporan Kinerja Institusi Pemerintah DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2015 – 2016

Rencana Strategis DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2013 – 2018

Rencana Kerja DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2015 -2016