

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku :

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. CV. Alfabeta: Jakarta.
- A.S. Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta
- _____ 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta
- Atik, dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Dunn, William. 2003 *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Edward III. C George. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington: Congressional Quarterly Press
- Ghozali, Imam. 2002 *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas diponegoro
- Lukmana Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press: Jakarta
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution. 2004. *Prospek pembangunan di Indonesia*. Jakarta: PN. Gunung Agung.
- Nawawi Hadan, 2000 *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Cetakan ke 6 Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Metodologi Ilmu Pemerintahan di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara.
- Nugroho, Rian 2008, *Kebijakan Publik: Untuk negara-negara berkembang*. Elex Media Komputindo: Jakarta
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik..* Yogyakarta: Alfabeta.
- Sinambela, L.P. 2011 *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta LP3ES.

_____2006. *Metode Penelitian Survei*, LP3ES: Jakarta

Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta:
Bandung

_____,2013.*Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta:
Bandung:

_____,2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta:Bandung

Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Cetakan Ketiga*.

Rineka Cipta: Jakarta

Tachyan, 2006. *Implementasi Kebijakan Publik Cetakan 1*, Penerbit
APII:Bandung

Tjiptono, Fandy 2000. *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing Malang

_____2004. *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

_____2005. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing, Malang

_____2012 *Pemasaran Jasa*. C,V ANDI OFFSET, Yogyakarta

Widodo, 2013 *Analisis Kebijakan Publik* Gramedia Pustaka Utama: Jakarta

Winarno, Budi. 2002 *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta. Media
Pressindo.

_____. 2012. *Kebijakan Publik, Teori, Proses*, Media Pressindo: Jakarta.

Dokumen dan Sumber Lainnya:

Republik Indonesia. 2008 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun
2008 tentang *Keterbukaan Informasi Publik* Jakarta: Menteri Dalam
Negeri RI.

_____2010 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun
2010 tentang *Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2000 Tentang
Keterbukaan Informasi Publik*. Jakarta: Menteri Dalam Negeri RI.

_____2014 Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2014 tentang *Standar
Pelayanan Publik*. Jakarta: Menteri Dalam Negeri RI.

Republik Indonesia , 2014 Keputusan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014 tentang
Standar Pelayanan. Jakarta: Menteri Dalam Negeri RI.

Peraturan Walikota Bandung Nomor 1340 Tahun 2017 tentang *Pedoman
Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan
Pemerintah Kota Bandung*