

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-Buku:

- Abdul Halim dan Theresia Damayanti, 2007 *Teori dan Metode Pengawasan*, PT. Jakarta:Gramedia Pustaka
- Abdul Halim 2000 *Auditing dan Sistem Informasi*, UPP-YKPN, Yogyakarta.
- A.M Kadarman. 2001. *Pengantar Ilmu Manajemen*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- A Muwafik Saleh . 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Ed Revisi VI*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Atep Adya Barata. 2014. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Kompetindo
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta
- Gujarati, Damodar, 1995. *Ekonometrika Dasar*. Penerbit Erlangga, Jakarta
- Hasibuan, Malayu . 2007 *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*, Jakarta:Bumi Aksara.
- H. Siswanto Sunarno,2005. *Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia*, Sinar Grafika: Jakarta.
- Imam Ghozali. 2001. *Teori Akuntansi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Koontz, Harold & Cyril O'Donnol &Heinz Weihrich,1986, *Terjemahan: Jilid 2* Gunawan Hutaaruk, Jakarta:Erlangga.
- Kusnadi, dkk. (1999). *Akuntansi Keuangan (Prinsip, Prosedur dan Metode)*. Malang: Universitas Brawijaya Malang.
- Manullang, MARIHOT AMH, 2006. *Manajemen Personalialia*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.

- Nasution. 2004. *Prospek pembangunan di Indonesia*. Jakarta: PN. Gunung Agung.
- Nawawi Hadan, 2000 *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Cetakan ke 6 Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Nina Rahmayanti, 2003 *Manajemen Pelayanan Prima*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Pasolong, Harbani. 2012. *Teori Administrasi Publik..* Yogyakarta: Alfabeta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan. Edisi kedua*. Yogyakarta. PT. Pustaka Pelajar
- Sedarmayanti.2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sevilla, Consvelo,G.,Et.all. 1993. *Pengantar Metode penelitian*. Penerjemah : Alimudah Tuwu : SKS : PNI Universitas Indonesia
- Siagian, P. Sondang. 1986. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung
- \_\_\_\_\_,2008, *Pengantar Manajemen, edisi pertama, cetakan pertama*, Jakarta:Bumi Aksara
- Sinambela, L.P. 2006 *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta LP3ES.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta LP3ES
- Situmorang, Victor M. dan Jusuf Juhir, 1998, *Aspek Hukum Pengawasan Melekat Dalam Lingkungan Aparatur Pemerintah*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Sofyan Assauri, 2004. *Manajemen Produksi dan Operasi*, Jakarta: LPFEUI.
- Sugiyono. 2015. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2016.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV.Alfabeta..
- Sule dan Saefullah, 2005. *Pengantar Manajemen*, Jakarta. Prenada Media
- Sulistio, Heri. 2009. *Modul Etika Perbankan dan Pelayanan Prima*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Refika Aditama. Bandung

Tjiptono, Fandy 2007. *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing Malang

\_\_\_\_\_ 2012 *Pemasaran Jasa*. C,V ANDI OFFSET, Yogyakarta

Ulbert Silalahi. 2002. *Studi Tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori, dan Dimensi*. Bandung : Sinar Baru.

Usman, Nurdin. (2002). *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Yusran, Tabrani. 1996. *Manajemen Sekolah Dasar*. Jakarta: CV Agita

Wibawa, Samodra. 1994. *Kebijakan Publik; Proses dan Analisis*. Intermedia: Jakarta.

**B. 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.

Peraturan Bupati Bandung Nomor 61 Tahun 2011 tentang *Standar Operasional Prosedur Layanan Informasi Publik*