**DAFTAR PUSTAKA**

1. **Buku Teks**

Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta

Anderson. 1984. *Public Policy Making.* New York : Holt, Rinehart and Wiston.

Anwar, M. Khoirul dan Oetojo S, Asianti. 2004. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah SIMDA*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Creswell, John W. 2014. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Edisi Ketiga, Cet IV. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Dunn, William N. 2000. *Pengantar Analisis Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press

Dye, Thomas. 1995. *Understanding Public Policy*. Englewood Cliffs: PrenticeHall.

Gunawan, Indra Cakti. 2015. *Sistem Informasi Manajemen dan E-Goverment*. Purwokerto : CV IRDH (Research & Publishing) Anggota IKAPI

Handayaningrat. 1986. *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta : PT Toko Gunung Agung

Hogwood, Brian. W. dan Gunn, Lewis. A. 1984 *Policy Analysis for thr Real World.* Oxford : Oxford University Press.

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

Jones, R. M. 1975. *Mechanis Of Composite Materials*. New York : Hemisphere Publishing Co.

Lester, James. P., dan Stewart, Jr. 2000. *Public Policy An Evalution ary Approach. Belmont : Wasdsworth*

Nugroho, Riant. 2011. *Public Policy.* Jakarta : PT Gramedia

Seifert, J.W, dan Bonham, G.M, 2003. *The Transformative Potential of EGovernment in Tradisional Democracies*. Lomonosov Moscow State University.

Sutopo. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS.

Tangkilisan. 2003. *Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Wirawan. 2013. *EVALUASI Teori, Model, Standar, Aplikasi dan Profesi*. Depok : PT Rajagrafindo Persada.

Wibawa. 1993. *Evaluasi Kebijakan Publik. Jakarta* : Rajawali Press

1. **Dokumen**

* Keputusan Kepala Kantor Arsip Perpustakaan dan Pengelolaan Data Elektronik (KAPPDE) SK No : 180/496/KAPPDE/2011 Tentang Perubahan Susunan Personalia Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat berbasis website Pesduk.cimahikota.go.id dan SMS 081221700800
* Keputusan Walikota Cimahi No : 060.105/KEP.35/HUMAS/2013
* Keputusan Walikota Cimai No : 490.05/KEP.35/HMS/2016
* Peraturan Presiden No 18 Tentang Perangkat Daerah
* UU 1945 Pasar 28F Tentang Hak Asasi Manusia
* UU No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
* UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

1. **Media Elektronik**

* <http://pesduk.kotacimahi.go.id>
* <http://www.cimahikota.go.id/skpd/detail/75> “ Dinas Komunikasi Informasi Arsip dan Perpustakaan”. Diakses 2 Februari 2017.