**DAFTAR PUSTAKA**

Sumber Buku:

Ainur, Ahmad. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Averroes Press

Alamsyah, D. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yohyakarta: Nuha Medika.

Basuki, Sulistyo. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra

Dwiyanto, Agus. 2008. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Donni Juni & Agus Garnida. 2013. Manajemen Perkantoran EfektifEfisien dan Profesional. Bandung: Alfabeta

Fatta*,* Hanif. 2007*.* *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI

Kristiadi, J. 1998. *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan, Pengembangan Administrasi di Indonesia.* Jakarta: LP3ES

Luankali, Bernadus. 2007. Analisis Kebijakan Publik dalam Proses Pengambilan Keputusan. Jakarta: Amelia Press.

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

Lovelock, Christoper. 2004. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.

Pasolong*,* Harbani. 2011*.* *Teori Administrasi Publik.* Bandung: Alfabeta

Ratminto & Septi. 2012. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Rasyid, Ryaad. 1988. *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan.* Jakarta: Yasif Watampone.

Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja.* Bandung: Mandar Maju.

Sekaran, Uma. 2006. *Research Method for Business*, *Metode Penelitian Bisnis*: Jakarta: Salemba Empat.

Siagian, Sondang. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi.* Jakarta: PT Bumi Aksara.

Soetopo, Hendyat. 2010. Perilaku Organisasi Teori dan Praktik dalam BidangPendidikan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta: Bandung

Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Sutrisno, Edy. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana

Supriatna, Tjahja. 2000. *Strategi Pembangunan dan Kemiskinan.* Jakarta: Rineka Cipta.

Tangkilisan, N. H. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

Tandjung, Jenu Widjaja. 2004. Marketing Management Pendekatan pada Nilai-Nilai Pelanggan. Malang: Banyumedia.

Tayibnapis, F. Y. 2000. Evaluasi Program. Jakarta: Renika Cipta.

Thoha, Miftah. 1995. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya.* Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima.* Yogyakarta: ANDI.

Ulum, Ihyaul. 2004. *Akuntansi Sektor Publik: Sebuah Pengantar*. Malang: UMM Press

Umar, Husein. 2008. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Wasistiono, Sadu. 2001. *Esensi UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah.* Bandung: Bunga Rampai.

**Sumber Jurnal:**

Firdaus, Afriyan. Firdaus. Bardadi, Ali. 2010. Analisis Sistem Informasi Manajemen Perkuliahan pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. Jurnal Sistem Informasi Vol. 2, No. 2 hal. 272-287.

Hardi, Richki. Hardianto. 2015. Pengembangan Sistem Informasi Perpustakaan menggunakan Kerangka PIECES (Studi Kasus Perpustakaan STITEK Bontang). Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Terapan ISSN: 2407-3911. Bandung: Universitas Widyatama.

Mihaiu, D. M. Opreana, A. Cristescu, M. P. 2010. Efficiency, Effectiveness and Performance of the Public Sector. Romanian Journal of Economic Forecasting.

Niken. Aprizal. Hervanus. Fajri, M. Aprian, Riki. 2013. Analisis Pemanfaatan Situs Web Universitas Islam Negeri Syarif Hodayatullah menggunakan Metode PIECES. Laporan Praktek Kerja Lapangan. Palembang: Universitas Bina Marga.

Puspitasari, N. L. P. Bendesa, I. K. G. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Publik di BPPT Kabupaten Bandung. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 5.1.

Rahmadini, R. M. Subowo, A. Djumiarti, T. XXXX. Analisis Kinerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang. Semarang: Universitas Diponegoro.

Setyaningrum, Arma. 2015. Analisis Sistem Informasi Registrasi Pasien dengan Metode PIECES di Rumah Sakit Mulia Hati Wonogiri. Artikel Publikasi Ilmiah. Surakarta: Universitas Muhamadiah.

Thiel, Sandra van. Leeuw, Frans. 2002. The Performance Paradox in the Public Sector. Public Performance and Management Review, Vol. 25 No. 3. Page 267-281.

Widyastuti, Budhi. 2014. Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Investasi di UPT Pelayanan Perizinan Terpadu Prov. dalam Meningkatkan Investasi di Jawa Timur. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Vol. 1 No. 1.

**Sumber Peraturan dan Undang-Undang:**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Repubik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Mneteri dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 4 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua Atas Perda Nomor 12 Tahun 2007

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kota Bandung

**Sumber Media Elektronik:**

[http://www.kemendagri.go.id/news/2016/01/12/DPMPTSP-Kota-bandung-luncurkan-aplikasi-pelayanan-perizinan-via-smartphone](http://www.kemendagri.go.id/news/2016/01/12/DPMPTSP-kota-bandung-luncurkan-aplikasi-pelayanan-perijinan-via-smartphone%20-%20Februari%202017) diakses pada Tanggal 23 Februari 2017 pukul 13.00

<https://amanz.id/20153511/> diakses pada Tanggal 23 Februari 2017 pukul 14.00