**DAFTAR PUSTAKA**

1. Buku

Gronroos, Christian, 1990*, Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition, Singapore : Maxwell Macmillan*

Kurniawan, Agung, 2005, Transformasi Pelayanan Publik, Yogyakarta: Pembaruan

Mahmudi, 2007, Manajemen Kinerja Sektor Publik, Yogyakarta: UPP STIM YKPN

Moenir, 2003, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara.

Parasuraman, Valarie A. Zeithaml A; Berry Leonard L; *Delivering Quality Service; Balancing Customer Perception and Expectations;* The Free Press, London 1990

Satibi, 2012, Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik, Bandung: UNPAS

Silalahi, Ulber. (2009). *Metode Penelitian Sosial.* Bandung: PT. Refika Aditama

Sinambela, Poltak Lijan, 2006, Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta : PT. Bumi Aksara

Thoha, Miftah, 2010, Perspektif Perilaku Birokrasi, Jakarta : Rajawali Press

Sugiyono, Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung, 2004.

1. Dokumen

* Permenpan Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.
* Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik.
* Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik
* Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan
* dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
* Perpres No 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
* UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
* Laporan Evaluasi Pelaksanaan LAPOR! tahun 2013 – 2014 Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung