

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku :

- Agung, Kurniawan 2007. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Bandu, Yunus. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta : UGM Press.
- Edward III, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washinton DC: congressional Quartelly Press.
- Gronroos, C. 1990. *Service Management And Marketing : Managing TheMoment Of Truth In Service Competition*. Massachusetts: Lexington.
- Herujito. 2004. *Pengantar Studi Ilmu Manajemen*. Bandung: Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Askara.
- Ratminto,dan AtikSepti Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lajian Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayana*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- ..... 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sudermayanti, 2000. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi dinamika Perubahan Lingkungan Ditinjau dari Aspek Essensial dan actual*. Bandung: Mandar maju.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sumaryadi, I Nyoman. 2010. *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayana*. Malang: Banyu Media.

## **B. Jurnal :**

- Sarmini, 2019, Kualitas pelayanan surat izin mengemudi (sim) pada kantor satuan lalu lintas polres karimun Jurnal Public Policy, Volume 1, No 2, Juni 2019, ISSN 2620-5904.”
- Surya, 2018, Analisis peraturan daerah no. 2 tahun 2015 tentang larangan bagi pedagang kaki lima (pkl) untuk berjualan di taman kota dan tempat umum serta dampak terhadap minat wisatawan lokal untuk berkunjung ke lapangan puputan Bandung. Jurnal Hospitality Management, Volume 8, No 2, Juli 2018, ISSN 2087-5576.
- Prasetya, 2015 . Evaluasi kebijakan penanggulangan kemiskinan pemerintah kota Balikpapan. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Volume 4, No 2, 2015, ISSN 2442-6962
- Akbar, 2019, Analisis kebijakan penanggulangan bencana (studi kasus PERDA Kota Palu nomer 5 tahun 2011)” Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Volume 1, No 2, Oktober 2019, ISSN 2684-8406.
- Helmi, 2016. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Membantu Izin Proyek Oleh DLLAJ Kabupaten Bogor)”Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Volume 2, No 2, April 2016, ISSN 2442-3971.
- Widi, 2018. Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Potongan Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo)”Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Volume 6, No 2, 2018, ISSN 2301-573X.
- Rini Wiyati (2013). Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Cangkiran Sleman Yogyakarta
- Yusman Widi, 2008. “Profesionalisme Aparatur Pemerintah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”
- Fokus Media, 2010, “Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)”
- Andi Supriadi, 2012, Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang”

**C. Dokumen-Dokumen :**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

KEP. MEN .PAN No. 81/KEP/M.PAN/7/1993 tentang Pendayagunaan Aparatur Negara

KEP. MEN .PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

KEP. MEN .PAN No. 25/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Pendayagunaan Aparatur Negara. Dokumen Profil Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi 2021.