

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

[Muhammad Alfisyahrin, 2017. \*peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia\*. Yayasan pustaka obor Indonesia. 192 halaman.](#)

Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. 2001. Yogyakarta:Penerbit Gaya Media

Fandy Tjiptono, *prinsip prinsip total quality service*, Yogyakarta : CV Andi Offset, 2005

Dwiyanto. (2008). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.In Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (pp. 1432). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Moenir. (2018). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesi. In Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesi* (pp. 1-209). Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sugiyono. (2016). Memahami Penelitian Kualitatif. In Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (pp. 1-234). Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Administrasi dilengkapi Metode R&D. In Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi Metode R&D* (pp. 1-389). Bandung: Alfabeta.

### **Jurnal**

Anugrah Dwi Cahyo Prabowo, Beddy Irawan Maksudi, Euis Salbiah, “*Kualitas Jasa Pelayanan Kartu Kuning Di Dinas Tenaga Kerja Kota Bogor*” Dalam Jurnal Ojs.Unida.ac.id Vol 4,No.2 , Tahun 2018.

Asri Sekar septianti, Ida Hayu Dwimawanti, Nina Widowati, “*Kualitas Pelayanan Kartu Kuning Di Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Di Kabupaten Pematang*” Dalam Jurnal eJournal3.Undip.ac.id Vol.4 Nomor 2, Tahun 2015.

Robi Cahyadi Kurniawan, “*Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*” dalam jurnal unila.ac.id Vol 10 No.3, tahun 2016.

### **Peraturan Perundangan**

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih
- Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi (permenakertrans) Nomor : PER.07/MEN/IV/2008 Pasal 25 tentang Penempatan Tenaga Kerja.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/73/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

### **Website**

<https://direktoridisknakerindonesia.wordpress.com/bekasi/> (di akses pada tanggal 16 juli 2020 jam 13.00)

<https://news.detik.com/berita/d-5044693/disknaker-bekasi-sempat-dipadati-antrean-kartu-kuning-begini-kondisi-terkini> (di akses pada tanggal 20 juli 2020 jam 09.00)

<https://ayokerja.bekasikota.go.id/> ( diakses pada tanggal 20 juli 2020 jam 14.00)

[https://id.wikipedia.org/wiki/Penelitian\\_kualitatif](https://id.wikipedia.org/wiki/Penelitian_kualitatif)

<https://www.seputarpengertian.co.id/2016/10/pengertian-pelayanan-menurut-para-ahli-lengkap.html> (di akses pada tanggal 2 agustus 2020 jam 20.00)

<https://seputarilmu.com/2019/11/pelayanan.html> (di akses pada tanggal 4 agustus 2020 jam 08.00)

<https://www.jogloabang.com/pustaka/uu-25-2009-pelayanan-publik> (di akses pada tanggal 5 agustus 2020 jam 09.00)

<http://theorymanajemendanorganisasi.blogspot.com/2015/12/pelayanan-publik.html#:~:text=Pelayanan%20publik%20menurut%20Harbani%20Pasolong,pada%20suatu%20produk%20secara%20fisik>. (di akses pada tanggal 5 agustus 2020 jam 13.00)

<https://www.kajianpustaka.com/2013/01/pelayanan-publik.html>

<https://www.sepulsa.com/blog/fungsi-kartu-kuning>

<https://wartakota.tribunnews.com/2020/06/08/pihak-disnaker-kota-bekasi-tak-sangka-pencari-kerja-yang-mengurus-kartu-kuning-masih-saja-membeludak> (di akses pada tanggal 15 september 2020 jam 10.00)