

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta. STIE YKPN.

Ombudsman Republik Indonesia. (2022). *Laporan Tahunan 2022 Ombudsman Republik Indonesia*. Jakarta: Sekretariat Jendral Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman Republik Indonesia. (2023). *Laporan Tahunan 2023 Ombudsman Republik Indonesia*. Jakarta: Sekretariat Jendral Ombudsman Republik Indonesia.

Lovelock, Christopher H. (1991). *Managing Service: Marketing, Operations and Human Resources*. New Jersey. Prentice hall.

LAN RI. (2017). *Pelayanan Publik Modul Pelatihan Dasar Calon PNS*. Jakarta

McKevitt, David. (1998). *Managing Core Public Services*. Oxford. Blackwell Publishers

Kotler, Keller. (2011). *Marketing Management*. Jakarta : Erlangga.

Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Business

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bina Media

Seowadji, Jusuf. (2012). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Sugiono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Notoatmodjo. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Ciptaexy

Jurnal

Fitriyah, N. A., & ARIF, L. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Medokan

Ayu Kota Surabaya. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitrasi dan Pelayanan Publik Universitas Bina Taruna Gorontalo Volume 10 Nomor 3*

Achmad, D., Tahir, N., & Arfah, S. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor

Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar. *Jurnal Unismuh Volume 3 Nomor 4*

Chairi, M., Irawan, B., & Rande, S. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor

Kelurahan Karang Asam Ilir Kota Samarinda. *Jurnal Administrative Reform, Vol.11 No.1*

Marande, Yunruth. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan

Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie Volume 8 Nomor 1*

Gamal, M. S. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan

Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara. *e Jurnal Katalogis, Volume 6 Nomor 2 Februari 2018 hlm 162-171*

Yulistika, Windy Endah. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Wanasari

Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, 9 (10) (2022): 4023-4028*

Nabila, A. & Silfiah, R. I. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Proses

Pembuatan KTP Di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Aplikasi dan Inovasi IPTEK Soliditas Vol.4 No.1*

Risnawati, E., As'ad, M. U., Hamdie, N. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Di

Kelurahan Alalak Selatan Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin.
Jurnal Kualitas Pelayanan Publik. 16120138

Mahendra, R. V., Rusta, A., & Putera, R. E. (2023). Kualitas Pelayanan Publik
Pada Kantor Kelurahan Belakang Tangsil Kota Padang Tahun 2021. *Jurnal
Suara Politik Vol.2 No.2*

Afriyanti, D. N., & Oktavia, Y. (2022). Analisis Pelayanan publik di Kelurahan
Belakang Padang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 20, Nomor 3
Desember 2022: 184-190*

Undang-undang

Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang
Pelayanan Publik. Sekretariat Negara. Jakarta

Republik Indonesia. 2014. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang
Pemerintahan Daerah. Sekretariat Negara. Jakarta

Republik Indonesia. 2003. Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara
Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan
Pelayanan Publik

Republik Indonesia. 2004. Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara
Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pertanggungjawaban Pelayanan Publik

Website

Kelurahan Bintara Kota Bekasi, <https://kel-bintara.bekasikota.go.id> Diakses 29
Februari 2024

Pemerintah Kota Bekasi, <https://www.bekasikota.go.id/> Diakses 29 Februari 2024