

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- AS. Moenir, (2001), *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Atik, dan ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Agung, Kurniawan. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Agustino Leo, *Dasar –Dasar Kebijakan Publik*, Alfabeta, Bandung, 2008.
- Batinggi, Ahmad. 1998. *Menejemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Press. Mass.
- Carl Van Horn dan Donal Van Meter , 1975, *Model-model dalam Kebijakan Implementasi*, yongyakarta.
- Depdagri, 2004, *Pedoman Pengukuran Kinerja Pemerintah Daerah Bidang Pelayanan Publik*, Ditjen Pemerintahan Umum, Jakarta.
- Ekowati, M. R. L. (2009). *Perencanaan, Implementasi & Evaluasi Kebijakan atau Program (Suatu Kajian Teoritin dan Praktis)*. Pustaka Cakra.
- Hanifah Harsono. 2002. *Implementasi Kebijakan dan Politik*. Jakarta. Rineka Cipta.
- H. tachjan , 2006 , *implementasi kebijakan publik*, AIPI, Bandung.
- Handayaniingrat, Soewarno. 1994. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Haji Masagung. Jakarta.
- Irsan. (2012). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpung di Bandar Lampung*. Tesis. Universitas Lampung, Bandar Lampung.
- J. Widodo. 2001. *Good Governance : Telaan dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cendikia : Surabaya.
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, Dan Isu*. Gava Media, Yogyakarta.
- Labolo Muhadam, 2011, *memahami ilmu pemerintahan*. Rajagrafindo : Jakarta.

- Marasabessy, Moh Daud & Rumodar. (2022). *Implementasi Kebijakan Pemerintah Dalam Pengelolaan Sampah Terhadap Dampak Kehidupan Sosial Masyarakat Kota Ambon (Studi Kasus Pasar Mardika)*. Jurnal Besterkunde. Volume 1. Nomor 02.
- Munaf, Yusri. 2016. *Hukum Adiministrasi Negara*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh
- Syafiie, Inu Kencana. 2007. *Ilmu pemerintahan*. Bandung: Mundur Maju.
- Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis krikulum*, Grasindo, Jakarta, 2002, hal 70.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernologi (ilmu pemerintahan baru) I*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Ni Putu Tirka (2022) *Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik*.
- Pasolong, H arbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Riant, Nugroho. (2011). *Public Policy: Teori Kebijakan, Analisis Kebijakan, Proses Kebijakan*.
- Sulaeman, A. (1998). *Public Policy-Kebijakan Pemerintah*. Bandung: BKU Ilmu Pemerintahan Program Magister Ilmu - ilmu Sosial pada Institut Ilmu Pemerintahan Kerjasama UNPAD-IIP.
- Salam S. Dharma, (2002). *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : Djambatan.

B. Jurnal

Darma Priatna, Sudiono (2021). Implementasi kebijakan PERDA NOMOR 04 Tahun 2005 dalam upaya mengungsikan lembaga pemberdayaan masyarakat (LPM) di wilayah kecamatan Bekasi Utara Kota Bekasi.

Ferdian,Arie Bowo,Imam Mahrudi (2021). Efektivitas pelayanan publik dasar dalam perspektif kualitas pelayanan.

Hermanu Iriawan (2023). Efektivitas pelayanan publik di dIstrik samofa Kabupaten biak numfor.

Joko Susanto , Zepa Anggraini (2019). Kualitas pelayanan publik pada kantor camat tabir ulu kabupaten merangin.

Kamal Alamsyah, Taufiq Rachmat Hidayat,Thomas Bustomi (2020). Implementasi kebijakan deteksi dini pelayanan dasar masyarakat di kota Bekasi.

Nabila, H.Mukhlis Hannan, Muhammad Syaeba (2020). Implementasi kebijakan pelayanan publik di kelurahan lantora kabupaten polewali mandar.

Putri Aulia Sari , Eny Inti Suryani , Yonnawati (2025). Peran pemerintah pekon dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Ratna Ani Lestari , S. Agus Santoso (2022). Pelayanan publik dalam good governance.

Siti khairiyah,Evi priyanti(2023). Pencegahan Patologi Birokrasi Melalui Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kelurahan Duren Jaya Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi.

Salsabilla Nadyatuzzahro, Dr. Nunik Retno Herawati, S.Sos., M. Si, Wijayanto, S.IP., M.Si., Ph.D (2023). Implementasi kebijakan mal pelayanan publik di kabupaten lamongan tahun 2023.

C.Peraturan Perundangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang (UU) Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan wali kota bekasi nomor 23 tahun 2021 tentang deteksi dini pelayanan dasar masyarakat melalui pembentukan satuan tugas pemantauan dan monitoring di kota bekasi

D. WEBSITE

Badan Pusat Statistik. Bekasi utara district in figures 2024. Bps.go.id. Catalog: 1102001.3275070 Volume XX, September, 26, 2024. (<https://bekasikota.bps.go.id/id/publication/2024/09/26/554c33fc11a60bf7865f47fb/bekasi-utara-district-in-figures-2024.html>)

Post Bekasi kota, Pengaduan Pelayanan kota Bekasi di Omnibuslaw, (<https://www.bekasikota.go.id/detail/pemkot-bekasi-tindaklanjuti-59-pengaduan-warga-yang-masuk-ke-call-center>)